**Datos de identificación del programa de formación**

| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Gestión integral de procesos del talento humano |
| --- | --- |

| COMPETENCIA | 210201040. Elaborar manual de funciones de acuerdo con metodologías y normativa. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 210201040-02. Establecer las competencias de los cargos de acuerdo con la normativa.  210201040-03. Diseñar el manual de funciones de acuerdo con metodologías y normativa. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 14 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Elaboración del manual de funciones |
| BREVE DESCRIPCIÓN | En este componente formativo se tratará el tema de la elaboración del manual de funciones, teniendo en cuenta los procesos y procedimientos de la organización; igualmente, se abordarán los conceptos básicos sobre la función y el desempeño del recurso humano en los cargos de la empresa, para implementar y acondicionar el manual de funciones para cada puesto de trabajo. |
| PALABRAS CLAVE | Funciones, normativa, competencias, comunicación, procesos. |

| ÁREA OCUPACIONAL | 1 - FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

# **TABLA DE CONTENIDOS**

**1. Manual de funciones y competencias**

**2. Estrategias de comunicación organizacional**

**3. Procesos y procedimientos de la organización – Sistemas de gestión**

**INTRODUCCIÓN**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Apreciado aprendiz, bienvenido a este componente formativo, donde se abordarán los conceptos básicos sobre la función y el desempeño que se llevan a cabo en los cargos de la empresa, con el objetivo de implementar y acondicionar el manual de funciones para cada puesto de trabajo.  En el siguiente video conocerá, de forma general, la temática que se estudiará a lo largo del componente formativo: |

**GUION DE VIDEO INTRODUCTORIO**

| **Tipo de recurso** | Video motion | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOTA** |  | | | |
| **Título** | Introducción | | | |
| **Escena** | **Imagen** | **Sonido** | **Narración** | **Texto** |
| **1** |  |  | En el presente componente formativo se estudia todo lo concerniente al manual de funciones, normativa legal, competencias, estrategias de comunicación, procesos y procedimientos de la organización y sistemas de gestión. | Manual de funciones  Normativa legal  Estrategias  Sistemas de gestión |
| **2** |  |  | Para iniciar, se aclara que un manual de funciones se refiere a un documento que se dispone, con la finalidad de delimitar las obligaciones y las tareas de los empleados de una organización.  Comprende labores y responsabilidades de cada área de la empresa, la visión, misión, objetivos. Su función principal es la de describir, con claridad, todas las actividades de la empresa y su disposición. Incorpora el diseño y descripción de los diferentes puestos de trabajo, especifica requisitos para el cargo, interacción con otros procesos, responsabilidades y funciones. | Documento  Obligaciones  Empleados  Organización |
| **3** |  |  | Es una herramienta eficaz y de gran ayuda para el desarrollo de la estrategia de una empresa, debido a que determina y delimita los campos de actuación de cada área y puestos de trabajo, y su uso y actualización permanente ayuda en la minimización de los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden; también permite implantar otros sistemas organizacionales muy efectivos. | Herramienta  Estrategia  Puesto de trabajo  Sistemas organizacionales |
| **4** |  |  | También se trabaja y estudia el concepto de competencias, cuyo objetivo es el de encontrar, desarrollar y hacer crecer el talento humano; son fundamentales en los recursos humanos de toda organización, porque la institución encuentra en las competencias, la instrucción que necesita para definir y describir los puestos de trabajo; por eso las competencias de los empleados son importantes para identificar lo que saben hacer y cómo lo realizan. | Competencias  Talento humano  Organización  Puesto de trabajo  Empleados |
| **5** |  |  | La comunicación organizacional también forma parte del temario de este componente y su importancia se basa en el envío y recepción de información entre individuos, con la finalidad de lograr un objetivo determinado. Su aporte es más que un simple intercambio de datos, porque incluye también implantar las dinámicas de colaboración, coordinación y progreso para lograr los objetivos, y alcanzar un impacto en la productividad y la calidad. Esta comunicación organizacional incorpora todo su carácter social que tiene que ver con las personas y la cultura; su carácter disciplinario que se involucra con criterios sociales utilizando comunicaciones intra y extra corporativas y su carácter técnico para desarrollar estrategias que ayuden con el flujo de la información a todos los niveles. | Comunicación  Información  Objetivo  Calidad |
| **6** |  |  | Para finalizar la temática, se estudia el sistema de gestión como conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada, para alcanzar resultados importantes, utilizando componentes estratégicos, tácticos y operacionales. Su objetivo principal es el de satisfacer al cliente y cumplir con sus expectativas. Se incluyen los conceptos para implementar la normativa legal; este sistema de normatividad permite que las empresas puedan crecer sin que sus dueños o accionistas estén en permanente seguimiento y se puedan concentrar en otros aspectos de la organización. | Sistema de gestión  Componentes  Expectativas  Normativa legal  Organización |
| **7** |  |  | Conscientes que su disciplina y estudio de esta temática, generará mejores resultados en el cumplimiento de sus metas, le deseamos éxito en su trabajo profesional. | Estudio  Temática |
| **Nombre del archivo** | 122301\_v1 | | |  |

**DESARROLLO DE CONTENIDO**

**1. Manual de funciones y competencias**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Para empezar, es importante conocer que el manual de funciones de una organización es una herramienta de apoyo para acceder y contribuir al logro y cumplimiento de los procesos y procedimientos de la empresa; en el manual se describen las actividades, funciones y tareas del personal, además de los objetivos, características, requisitos y responsabilidades que componen cada cargo y perfil, que se tiene dentro de las empresas. Concepto de manual de usuario. Pequeñas personas con instrucciones de guía o libros de texto. Guía de lectura de usuarios y guía de escritura.Ilustración vectorial. Instrucción manual del libro, guía de ayuda del manual  El Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales, es una herramienta de gestión del talento humano, que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleados que conforman la planta de personal de las instituciones públicas, así como también los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos. Es, igualmente, insumo importante para la ejecución de los procesos de planeación, ingreso, permanencia y desarrollo del talento humano, al servicio de las organizaciones públicas. (Función Pública, s.f.) |

| Cuadro de texto |
| --- |
| El Decreto 1083 de 2015, introduce el Núcleo Básico de Conocimiento – NBC como un elemento nuevo para los requisitos de estudio del manual de funciones y competencias laborales. El Núcleo Básico de Conocimiento – NBC es la agrupación de disciplinas académicas o profesiones, según la clasificación establecida en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES), a cargo del Ministerio de Educación Nacional. Los diferentes NBC se encuentran descritos en el artículo 2.2.2.4.9 del Decreto 1083 de 2015 y establecen que cada entidad puede definir en el manual de funciones, los Núcleos Básicos de Conocimiento - NBC que considere necesarios para el ejercicio de un determinado empleo, inclusive si pertenecen a áreas de conocimiento diferentes, siempre y cuando ellos se encuentren relacionados con la naturaleza de las funciones del empleo. Es decir, el registro de varios núcleos de conocimiento para una determinada ficha de empleo, es perfectamente válido.  Para ampliar la información, lo invitamos a leer la **Resolución Número 0362 de 2022.** |

| **Tipo de recurso** | Carrusel de tarjetas | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | El manual debe contener las siguientes características: | |
| Ser comprensible al personal de la organización, tener un lenguaje sencillo. | | Icono de traducción, icono de voz de traducción, vector  **Imagen:** 122301\_i2 |
| Tener una metodología adecuada a la organización, fácil de ejecutar. | | la metodología de línea delgada se ejecuta como icono de eficacia. tendencia de contorno elemento web de diseño gráfico de análisis lógico de referencia de tecnología fácil. concepto de análisis de estrategia de inicio y productividad financiera o industrial  **Imagen:** 122301\_i3 |
| Se deben dar a conocer a todos los integrantes de la organización. | | icono de personas  **Imagen:** 122301\_i4 |
| A la hora de su elaboración e implementación, es aconsejable que se encuentre acorde con las normas vigentes. | | Icono de línea plana de acuerdo. Documentos en papel con el signo del sello. Delgado logo lineal para servicios financieros legales, contabilidad.  **Imagen:** 122301\_i5 |
| Lograr su seguimiento y evaluación. | | Thin line assess icon like review audit risk  **Imagen:** 122301\_i6 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| A su vez, la importancia que tienen la implementación del manual de funciones dentro de la organización es la de:   * Suministrar información a los colaboradores sobre las actividades específicas y el área, para el cumplimiento de sus funciones. * Permitir que los procesos de inducción de los empleados sean claros y acordes con las responsabilidades de cada puesto de trabajo. * Especificar las tareas, responsabilidades y dependencia de los cargos, dentro de la estructura organizacional de cada área o departamento de la empresa. |

| **Tipo de recurso** | | Pestañas o tabs Verticales |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | | Para realizar la elaboración del manual de funciones, se debe definir su estructura, la cual debe contener los siguientes ítems: |
| Archivo organizado. Buscando archivos en la base de datos. Gestión de registros, gestión de registros e información, concepto de sistema de seguimiento de documentos. Ilustración aislada del vector azul de coral rosa  **Imagen:** 122301\_i7 | | |
| **Identificación y ubicación del cargo** | A partir de la identificación del área o del proceso, es importante la descripción, especificando las funciones esenciales. | |
| **Identificación del área o proceso al cual se asigna el empleo** | Se debe describir la ubicación del empleo y el área de la cual depende, lo que permite la ejecución de las tareas y los procesos, porque esto ayuda a realizar el propósito fundamental y las funciones esenciales del cargo.  Se recomienda señalar la dependencia/área y, de ser necesario, el proceso en el cual se han de desempeñar las funciones. | |
| **Descripción del contenido funcional del empleo** | Se debe relacionar lo que se va a lograr del producto o servicio que ofrece, y sus características. Igualmente, se describen las funciones esenciales del empleo. | |
| **Descripción de conocimientos básicos o esenciales** | Describir los saberes que se solicita poseer para desempeñar el cargo y sus funciones, debido a que el conocimiento es esencial para ser eficiente y eficaz, a la hora de implementar el quehacer en el puesto de trabajo. | |
| **Competencias comportamentales** | Identificar las competencias de orden comportamental que debe tener el ocupante en el puesto de trabajo, para lo cual se cuenta con una descripción de estas en el Título 4 del Decreto 1083 de 2015, tanto comunes como de nivel jerárquico.  Para ampliar la información, lo invitamos a leer el **Decreto 1083 de 2015.** | |
| **Fijación de los requisitos de formación académica y experiencia** | En el desarrollo de este ítem, es fundamental tener en cuenta, para los empleos públicos de los organismos y entidades del orden nacional, el Decreto Ley 770 de 2005 y el Título 2 del Decreto 1083 de 2015, que establecen las funciones y requisitos generales. Para el caso de una institución de orden territorial, se debe tener en cuenta el Decreto Ley 785 de 2005.  Para ampliar la información, lo invitamos a leer el **Decreto Ley 770 de 2005.** | |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Cuando se va a realizar un manual de funciones, se deben tener presentes varios pasos que se recomienda seguir. |

| **Tipo de recurso** | Rutas / Pasos. Verticales 2 | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | A continuación, se dan a conocer cada uno de ellos: | |
| **1** | **Elaboración**  Para la elaboración, se recomienda tener en cuenta la organización y planeación, la investigación, recolección de la información y procesamiento e integración, tema que estudiaremos posteriormente. | Icono de línea de administración de tiempo de planeación. signo de estilo lineal para concepto móvil y diseño web. Icono de vector de contorno de lista de comprobación y cronómetro. Símbolo, ilustración del logotipo. Gráficos vectoriales  Imagen: 122301\_i8 |
| **2** | **Revisión de la información**  Después de analizada la información, se debe revisar, para asegurar que es correcta y pasar a su aprobación. | Icono de plan de documento de escrutinio en estilo plano. Revisar ilustración vectorial de sentencia en fondo aislado blanco. Documento con el concepto de negocio de la lupa de ampliación.  Imagen: 122301\_i9 |
| **3** | **Aprobación de la información**  Cuando la información es revisada, se aprueba y se da vía libre a su implementación. En este caso, se hace un exhaustivo recuento y revisión de la información para asegurar que se puede aprobar y dar vía libre para su implementación. | Icono.  Bien. Confirmación de la acción. Casilla de verificación. Elección. Icono del vector.  Imagen: 122301\_i10 |
| **4** | **Distribución de la información**  El proceso de distribución es el de entregar a cada cargo, las funciones y tareas que se deben realizar. | Icono de Distribución gris aislado en fondo blanco. Concepto de distribución de contenido. Ilustración vectorial  Imagen: 122301\_i11 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Retomando el paso de elaboración, se encuentran cuatro puntos importantes a tener en cuenta. |

| **Tipo de recurso** | Tarjetas Animadas |
| --- | --- |
| **Introducción** | Aquí se analizan cada uno de ellos: |
| Vector de icono de planificación de proyectos para su diseño web, logotipo, interfaz de usuario. ilustración  **Imagen:** 122301\_i12 | **Organización y planeación**  Se debe:   * Designar un coordinador por cada área de trabajo, delimitando el mismo. * Elaborar un cronograma para las etapas de elaboración, revisión, aprobación y distribución. * Planear cada una de las acciones de los procesos y procedimientos. |
| investigación icono gratis  **Imagen:** 122301\_i13 | **Investigación**  Se deben reconocer las unidades responsables de los procesos, definir cómo se recolectará la información, identificar las normas, funciones, actividades básicas, aplicación del material de apoyo como la encuesta, la entrevista, los cuestionarios y las fichas de información. |
| recopilación de datos icono gratis  **Imagen:** 122301\_i14 | **Recolección de la información**  La información se debe extraer de los archivos, aplicando la observación directa de los procesos; dicha información se debe organizar, analizar y sistematizar para conocer los procesos que operan en ese periodo de tiempo. |
| integración icono gratis  **Imagen:** 122301\_i15 | **Procesamiento e integración**  Organización de la información obtenida para facilitar el análisis. |

**Competencias**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Para elegir los cargos y perfiles, como se mencionó anteriormente, es fundamental identificar las competencias. Estas son todas las habilidades, aptitudes y destrezas que adquiere la persona a través de su formación, tanto personal como profesional.  Para conocer qué son las competencias, su objetivo e importancia, lo invitamos a ver el siguiente video: |

| **Tipo de recurso** | Video motion | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOTA** |  | | | |
| **Título** | Competencias laborales | | | |
| **Escena** | **Imagen** | **Sonido** | **Narración** | **Texto** |
| **1** |  |  | Competencia laboral se puede definir como los conocimientos y las habilidades que tiene una persona para garantizar la ejecución de una tarea o actividad en un espacio de trabajo; es todo lo que representa a una persona calificada, para lograr un determinado puesto en una organización; se refiere a los conocimientos para ejecutar una tarea. | Laboral  Habilidades  Calificada  Ejecutar |
| **2** |  |  | Competencia profesional se refiere a la capacidad para ejecutar la competencia laboral. O sea, que una persona que ha aprendido a teñir cuero, es creativa y tiene la técnica, pero puede faltarle la capacidad para poder ejecutarlo en un trabajo. Entonces, podemos decir que: saber realizar algo y ejecutarlo, es la competencia laboral.  A nivel general, las competencias se dividen en: competencias profesionales básicas, genéricas y específicas. | Profesional  Laboral  Técnica  Profesionales  Ejecutar |
| **3** |  |  | La competencia laboral más valorada en un individuo es la de saber trabajar en equipo; cuando se tiene esa habilidad para interactuar de forma correcta con su equipo, esto garantiza ser más exitoso.  Tener iniciativa es una de las formas de competencias laborales; ser creativo, capaz de innovar y comunicarse, son rasgos de mucho valor para cualquier organización, porque la productividad se aumenta como resultado de ese tipo de competencias. | Individuo  Equipo  Habilidad  Competencias laborales  Organización |
| **4** |  |  | Las competencias laborales se pueden clasificar en: organizacionales que son las que deben realizar todos los empleados de la empresa, sin importar en qué área trabajan; de área que son las que permiten llevar a cabo el trabajo desde cada departamento de la organización; de liderazgo que son la solicitadas en los puestos de mayor categoría en la empresa, para practicar influencia y motivación.  Las competencias laborales también pueden dividirse en técnicas o comportamentales. Una competencia técnica, se basa en el conocimiento de una disciplina determinada, que es más fácil, económica y rápida de capacitar, que una comportamental, como es el trabajo en equipo o el liderazgo. | Empleados  Empresa  Trabajo  Empresa  Técnicas |
| **5** |  |  | Las competencias pueden ser evaluadas. Para hacerlo se debe definir su argumento, o sea asociar indicadores como: listado de conocimientos, habilidades y actitudes, que van a facilitar la comprensión de la competencia y establecer objetivos de desarrollo profesional para cada cargo.  Para llevar a cabo una evaluación, hay que tener en cuenta que esta debe basarse en unos principios que se deben cumplir: eficacia, flexibilidad y validez. | Evaluación  Argumento  Habilidades  Principios |
| **6** | Las 7 competencias laborales |  | Se puede utilizar un *software* que garantice esos principios y permita realizar evaluaciones hasta de 360o, ahorrando tiempo en recolección y visualización de los datos recolectados. Hoy en día se crean constantemente nuevos roles y competencias yes importante hacer un mapa de competencias que se mantenga actualizado para las nuevas necesidades del mercado. | *Software*  Evaluaciones  Competencias  Mercado |
| **7** | Competencias Laborales - ¿Qué es una competencia laboral? 🤗 Una competencia  laboral es una característica subyacente en un individuo que está  casualmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un desempeño |  | Si los colaboradores saben qué se espera de ellos, si hay claridad para explicarles cuales son las competencias que requiere el cargo que están ocupando, entonces se podrá hacer énfasis en fortalecer los comportamientos y en la productividad que se espera de los empleados. Las competencias deben integrarse con las habilidades y destrezas, para cumplir con las funciones, de una forma eficaz y transversal, en el ejercicio del cargo que se desempeñe. ¡Muchos éxitos en este proceso de aprendizaje! | Colaboradores  Competencias  Empleados  Destrezas  Transversal |
| **Nombre del archivo** | 122301\_v2 | | |  |

| **Tipo de recurso** | Acordeón tipo 2 |
| --- | --- |
| **Introducción** | Teniendo claros los conceptos presentados en el video, se analizan algunas clasificaciones que se pueden encontrar en las competencias: |
| competencia icono gratis  **Imagen:** 122301\_i16 | |
| **Competencias propias**  En las organizaciones surgen necesidades particulares, y en el área del talento humano, dichas necesidades están enmarcadas en las funciones, actividades y tareas que deben realizar las personas que ocupan los puestos de trabajo según la estructura organizacional. Para lograr dichos procesos hay que tener en cuenta los siguientes pasos: análisis de la entidad, análisis del área o proceso, relación funciones/conductas, agrupación de conductas en competencias y formalización de competencias. | |
| **Competencias comunes**  El Decreto 815 de 2018, que modifica el artículo 2.2.4.7 del Decreto 1083 de 2015, y establece que las competencias comportamentales comunes a los servidores públicos “son las competencias inherentes al servicio público que debe acreditar todo servidor, independientemente de la función, jerarquía y modalidad laboral”. | |
| **Competencias por nivel jerárquico**  Del mismo modo que en el decreto anterior, el artículo 2.2.4.8 del decreto en mención, establece que las competencias comportamentales por nivel jerárquico son las que, “como mínimo, deben establecer las entidades para cada nivel jerárquico de empleos; cada entidad, podrá adicionarse con fundamento en sus particularidades”. | |
| **Competencias por área o procesos transversales**  Según los requerimientos de cada función, dentro de las competencias laborales se encuentran las competencias por procesos, que se deben aplicar en las empresas. La Resolución 667 de 2018, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, adopta el catálogo de competencias funcionales para las áreas o procesos transversales de las entidades públicas, estableció que, si bien a cada área o proceso transversal se le asocian competencias comportamentales, se debe tener claro que las contempladas en el Decreto 815 de 2018 constituyen las mínimas que deben evidenciar los servidores públicos de la entidad y que las competencias comportamentales relacionadas en este documento a las áreas o procesos transversales pueden ser agregadas a los perfiles de los empleos de cada dependencia, según sean necesarias y pertinentes, luego de haber realizado un estudio de definición de las competencias. | |

**2. Estrategias de comunicación organizacional**

| Cuadro de texto |
| --- |
| La comunicación organizacional se refiere al envío y recepción de información entre individuos interrelacionados o que forman parte de alguna forma de organización; se establece en todas las instituciones y hace parte de la cultura corporativa; está documentada y organizada por medio de un plan de comunicaciones y, a partir de ella, se puede dar entre todos los niveles jerárquicos de la empresa,de manera fluida y efectiva. También, considera instaurar dinámicas de colaboración, combinación y de avance conjunto, dirigidas a los objetivos, o sea, que sirve para la gestión de la organización y la integración de sus distintos elementos, para crear efecto en la productividad y la calidad.Diversos gerentes de equipo de negocios con gadgets sobre el paisaje urbano nocturno. Concepto de empresa internacional. Imagen tónica de doble exposición |

| **Tipo de recurso** | | Pestañas o tabs Verticales |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | | Por lo general, pueden existir dos tipos de comunicación organizacional: |
| Gritando a hombre de negocios  **Imagen:** 122301\_i18 | | |
| **Comunicación formal** | La propia empresa establece, genera, o manipula esta información. Se estructura bajo las políticas y metas de la empresa, debe ser controlada y estar sujeta a normas o reglas. Se refiere a la comunicación que se realiza a través de los conductos oficiales en la empresa. Se lleva a cabo entre directivos o empleados del mismo nivel o entre superiores y subordinados, y viceversa. Puede ser oral o escrita, pero toda la relación de esa comunicación se conserva dentro de la institución. | |
| **Comunicación informal** | Se utiliza a nivel personal, aunque también se da en el ámbito laboral y dentro del lugar de trabajo; se basa en la naturalidad, más no en la jerarquía, nace de la interacción social entre los miembros y del resultado de los vínculos que se crean dentro de la organización. No maneja reconocimiento oficial y no se respalda con ningún principio de comunicación específico y hace que se disfrute el tiempo que se pasa en la empresa. | |

**Comunicación interna y externa**

| Cuadro de texto |
| --- |
| La comunicación interna hace mención a toda la información que se genera, manipula o se utiliza dentro de la organización; es considerada como una herramienta gerencial aplicada en los niveles jerárquicos con el propósito de alcanzar todos los objetivos estratégicos, misionales, operativos, culturales y comportamentales de la empresa.  Las principales funciones de la comunicación interna son:   * Instaurar, perfeccionar o consolidar la imagen corporativa de la organización. * Apoyar el logro de los objetivos, planes o programas y proyectos. * Reducir los conflictos y los malos climas organizacionales. * Instaurar espacios de libre expresión para que los empleados puedan brindar sus aportes y opiniones. * Mantener una información actualizada y veraz, para los integrantes de la organización. * Promover la buena comunicación entre todos los participantes y niveles de la empresa.   La comunicación externa se conoce con el nombre de “comunicación comercial” y hace referencia a todo el intercambio o flujo de información que manipula la organización; está destinada para los públicos externos, sea de manera directa o a través de intermediarios, con el objetivo de mantener o mejorar sus relaciones corporativas, proyectar una imagen corporativa favorable y promover los productos o servicios; se refiere a los movimientos que la organización dirige hacia los agentes externos, consumidores y proveedores, inversores o sociedad, con el objetivo de generar, o reforzar las relaciones entre la compañía y los diferentes públicos. |

| **Tipo de recurso** | Carrusel de tarjetas | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Es así como la importancia de la comunicación organizacional radica en las siguientes funciones: | |
| Resolver cambios con creatividad. | | **Imagen:** 122301\_i19 |
| Realizar directrices para desarrollar actividades diarias. | | Concepto de políticas y procedimientos con iconos. Política, aplicación, limitación, gestión, directrices, legislación, normas, procedimientos. infografía vectorial web con un estilo de contorno mínimo  **Imagen:** 122301\_i20 |
| Mejorar las relaciones interpersonales en la empresa. | | Descarga gratuita de Iconos De Equipo, Relación Interpersonal, Postscript Encapsulado Imágen de Png  **Imagen:** 122301\_i21 |
| Coordinar las actividades logrando los objetivos esperados de la organización. | | ilustración simple icono COORDINACIÓN con líneas azules y ligeramente grises, adecuado para su negocio de presentación, icono de sitio web, herramientas de marketing, sencillo y fácil de aplicar  **Imagen:** 122301\_i22 |
| Contribuir con un adecuado clima laboral. | | Cultura de apoyo e icono del concepto climático. Ilustración de línea delgada de idea de diseño conjunto. Cultura laboral positiva. Mejora del trabajo en equipo. Dibujo de color RGB con contorno aislado del vector. Trazo editable  **Imagen:** 122301\_i23 |
| Motivar al personal para mejorar la productividad. | | Icono de línea del vector de productividad  **Imagen:** 122301\_i24 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Igualmente, es importante conocer cuáles son los elementos que intervienen en el proceso de comunicación. |

| **Tipo de recurso** | Infografía interactiva Punto caliente | |
| --- | --- | --- |
| **Texto introductorio** | Analice con cuidado la siguiente imagen y conozca cada uno de esos elementos: | |
| cuáles son los elementos de comunicación, proceso comunicativo  Realizar una imagen como la que se presenta. Los textos son:  Mensaje  Bla, bla, bla  bla, bla, bla  Código  Emisor  Canal  Receptor | | |
| **Código de la imagen** | 122301\_i25 | |
| **Punto caliente 1** | Es quien envía el mensaje, es decir, el origen de la comunicación. | Emisor |
| **Punto caliente 2** | Es quien recibe el mensaje, es decir, el destinatario. | Receptor |
| **Punto caliente 3** | Es el contenido de la información que envía el emisor al destinatario. | Mensaje |
| **Punto caliente 4** | Es el lenguaje o conjunto de reglas que se usan para transmitir el mensaje, y el cual debe ser común entre el emisor y el receptor, para que la información pueda ser entendida apropiadamente. Como ejemplos de códigos de comunicación se pueden citar: la gramática de un lenguaje o los algoritmos de un sistema informático. | Código |
| **Punto caliente 5** | Es el medio o vía que usa el emisor para enviarle el mensaje al destinatario. Por ejemplo: correo electrónico, teléfono, etc. | Canal |

**Tipos de comunicación organizacional**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Los tipos de comunicación son las diferentes formas que tenemos los seres humanos de transmitir un mensaje, tienen que ver con los diferentes ámbitos o situaciones que se presentan y con el modo de comunicarnos, entre otros. |

| **Tipo de recurso** | Pestañas o tabs horizontales | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | A continuación, se presentan cada uno de ellos: | |
| **Según el contexto** | Se clasifica en:  * Comunicación escrita: se realiza mediante la palabra escrita que utiliza letras, grafías o símbolos. * Comunicación oral: se realiza mediante el uso de la palabra hablada usando sonidos. * Comunicación no verbal: se utilizan gestos corporales y faciales. | Notepad isolated on the white background  Imagen: 122301\_i26 |
| **Según el grado de interacción** | Se clasifica en:  * Comunicación directa: la comunicación entre el emisor y el receptor se realiza de manera personal o frente a frente. * Comunicación indirecta: en este tipo de contacto se implementa una herramienta de comunicación, porque, tanto el emisor como el receptor no están presentes, como por ejemplo, una llamada telefónica o un correo electrónico. | Entrevista laboral. Vector de moderna ilustración de un hombre hablando con una joven con una laptop. Aislado en segundo plano  Imagen: 122301\_i27 |
| **Según el contexto donde se desarrollan** | Se clasifica en:  * Comunicación interna: se realiza dentro de la organización, por ejemplo una reunión de personal. * Comunicación externa: es la interacción del emisor y receptor que no se encuentran en el mismo contexto, por ejemplo: cliente y un trabajador de la empresa. | Imagen: 122301\_i28 |
| **Según la cantidad de personas que intervienen** | Se clasifica en:  * Comunicación individual: en este caso, es la comunicación en la cual solo hay un emisor y un destinatario por ejemplo, entre dos empleados. * Colectivas: en este caso se presenta cuando la comunicación se genera con varias personas, por ejemplo, reunión entre directivos o reunión con todos los empleados, etc. | Discutiendo a compañeros de trabajo con caracteres vectoriales de color plano sin rostro. Oficina con mala comunicación. Conflicto en el lugar de trabajo. Ilustración de dibujos animados aislados para el diseño gráfico web y la animación  Imagen: 122301\_i29 |
| **Según el contexto de la realidad de la información** | Se clasifica en:  * Comunicación formal: este tipo de comunicación dentro de la organización, se genera de forma escrita y debe cumplir con un proceso de difusión. * Comunicación informal: en este tipo de comunicación no se utilizan los mecanismos oficiales de difusión, por lo tanto, se hace más fácil y rápida la difusión, porque se puede dar en espacios dentro de la empresa, como en una oficina | Conjunto de diversos equipos de negocios comiendo juntos ilustraciones planas vectoriales. Colección de colegas felices teniendo reunión informal después del trabajo, celebrando el éxito y sonriendo aislados en blanco  Imagen: 122301\_i30 |
| **Según la dependencia jerárquica** | Se clasifica en:  * Comunicación ascendente: es el tipo de comunicación que se da desde los trabajadores hacia los líderes en la estructura organizacional de la empresa, es decir, que se genera de abajo hacia arriba. * Comunicación horizontal: este tipo de comunicación dentro de la estructura organizacional se presenta entre pares, es decir, entre los empleados que tienen el mismo nivel. * Comunicación descendente: este tipo de información se genera de arriba hacia abajo en la estructura organizacional, es decir, desde las coordinaciones hacia los empleados, o desde la gerencia hacia los trabajadores. | Dos hombres de negocios sentados en el escritorio hablando de lluvia de ideas, reunión o entrevista concepto de ilustración vectorial plana. Compañeros trabajando con laptop, escribiendo, comunicándose. Conversación emocional  Imagen: 122301\_i31 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Es importante saber que esa comunicación organizacional no está exenta de obstáculos. |

| **Tipo de recurso** | Rutas / Pasos. Verticales 1 |
| --- | --- |
| **Introducción** | Algunos de estos obstáculos son: |
| Desglose de la comunicación comercial. Símbolo de malentendido, problemas de negociación, incomunicación, argumento.  **Imagen:** 122301\_i32 | |
| **Botón 1** | **Ambientales**En el caso de circunstancias como ruidos telefónicos, interrupciones, sillas incómodas, iluminación o ventilación deficiente, entre otras. |
| **Botón 2** | **Terminológicas**  En el caso que en la comunicación se utilicen términos muy técnicos, difíciles de comprender, o cuando la información que se entrega no es clara. |
| **Botón 3** | **Administrativas**  En el caso que la información que llega al receptor, no es de su competencia. |
| **Botón 4** | **Interpersonales**  Cuando el emisor no transmite la información con claridad, se produce una información incorrecta y, en este caso, se generan malos entendidos. |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Para finalizar el tema, se aborda la cultura organizacional, que es la personalidad de la empresa u organización; son todas esas características que le dan una identidad y, a la vez, la diferencian de otras organizaciones, teniendo presente que esas mismas características comprenden las fortalezas y debilidades de la empresa. |

| **Tipo de recurso** | Infografía interactiva Punto caliente | |
| --- | --- | --- |
| **Texto introductorio** | Existen diferentes clases de cultura organizacional; a continuación, se mencionan algunas de ellas: | |
| Los textos y enlaces se encuentran en la carpeta Anexos con el nombre Infografia2.pptx | | |
| **Código de la imagen** | 122301\_i33 | |
| **Punto caliente 1** | En este tipo de comunicación, cada trabajador se visualiza prestando un servicio y nada más, debido a que el objetivo primordial de la organización es la competitividad en el mercado. | Orientada al poder |
| **Punto caliente 2** | Su objetivo primordial es el cumplimiento riguroso del reglamento interno y las normas establecidas por la empresa; allí se establecen las tareas y responsabilidades que se deben efectuar. | Orientada a las normas |
| **Punto caliente 3** | Su finalidad es cumplir con las metas propuestas, inmediatas o a corto plazo, ahorrando recursos. | Orientada a los resultados |
| **Punto caliente 4** | El objetivo de este tipo de cultura organizacional, es el desarrollo tanto personal como profesional de los empleados, generando motivación en ellos, porque sus empleados representan a la empresa y, por lo tanto, son la clave para lograr las metas establecidas.  Es importante, en este caso, la satisfacción no solo de los clientes externos, sino también de los internos. | Orientada a las personas |

**3. Procesos y procedimientos de la organización – Sistemas de gestión**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Contar con el diseño de los diferentes **procesos** y la descripción de los **procedimientos** se convierte en un aspecto importante y clave para una empresa, porque al no contar con ninguno de ellos, la situación se puede ejemplificar asociándolo con: construir un edificio sin tener los planos definidos. |

| **Tipo de recurso** | Acordeón tipo 2 |
| --- | --- |
| **Introducción** | Ahora se estudiará la definición de cada uno de estos términos: |
| administración de proyectos, iconos de línea de eficiencia  **Imagen:** 122301\_i34 | |
| **Proceso**  Son los pasos, etapas o actividades que generan, como resultado, un objetivo específico. Su finalidad es la de ser dinámicos y que se contribuya con una gestión, para cumplir con unos objetivos esperados. Pueden ser administrados por varias personas con diferentes objetivos. Algunos de los procesos requieren un procedimiento con etapas específicas, para dar unos óptimos resultados.  Entre los objetivos de los procesos administrativos se encuentran: promover la coherencia y mejorar el flujo de trabajo, ayudar a cumplir la visión de la empresa, aumentar la eficiencia con el seguimiento y el análisis. | |
| **Procedimiento**  Es una herramienta que sigue unos métodos para implementar y lograr obtener unos resultados, no cambia con el tiempo, por lo tanto, siempre se debe realizar de la misma forma. Por ejemplo, para elaborar una receta se debe seguir una secuencia de pasos.  Entre los objetivos de los procedimientos administrativos se encuentran: establecer el orden lógico que deben seguir las actividades, promover la eficiencia y la optimización, fijar la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo. | |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Por consiguiente, es posible concluir que la diferencia entre proceso y procedimiento se basa en que un proceso debe cumplir con un objetivo general, mientras que un procedimiento, cumple con un objetivo más específico, como por ejemplo una tarea; en el proceso intervienen varias personas, mientras que el procedimiento lo realiza una persona o una misma área; el proceso tiene etapas, el procedimiento tiene pasos o tareas, en el proceso su ejecución es continua, en el procedimiento su ejecución es discontinua. |

| **Tipo de recurso** | | Pestañas o tabs Verticales |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | | Los procesos dentro de la organización, se enfocan en una secuencia estructurada de actividades que, al final, producen un producto o servicio específico de valor para el usuario. Entre los procesos que se pueden destacar se encuentran los siguientes: |
| Automatización Software Technology Process System Business concepto.  **Imagen:** 122301\_i35 | | |
| **Procesos estratégicos** | Son aquellos orientados a realizar una estrategia para cumplir con los objetivos de la organización, teniendo en cuenta la misión, visión y políticas de la organización. Está compuesto por los líderes y gerentes de cada área de la empresa. | |
| **Procesos operativos** | Destinados a generar el producto o servicio. Se trata del grueso de muchos de los procesos de las empresas, puesto que comprenden la producción, el desarrollo del producto, etc., y van directamente relacionados con la satisfacción del cliente, así como de los accionistas si los hubiera. De ahí que, en muchas ocasiones, los procesos operativos de una empresa también reciben el nombre de procesos claves. | |
| **Procesos de soporte** | Se trata de los procesos de apoyoque ayudan directamente a cumplir con los objetivos de la empresa. Hablamos de control de calidad, sistemas de información, etc. Se podría decir que este tipo de procesos cumplen la función de una herramienta clave para la ejecución de los demás procesos de la empresa. | |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Es importante saber administrar estos procesos, porque son una herramienta de trabajo indispensable dentro de las instituciones, para la planeación y ejecución de las actividades, generando resultados beneficiosos en los procesos productivos, de acuerdo con el sector donde la empresa desarrolle su actividad. |

| **Tipo de recurso** | Carrusel de tarjetas | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Al momento de estructurar los procedimientos de una empresa, siempre se tienen en cuenta ocho aspectos básicos que permiten abordar las distintas áreas de organización de una compañía y establecer planes de acción para las mismas. Estos aspectos son: | |
| Servicio de adquisición y transporte de materia prima. | | Juego de íconos lineales de negocios industriales. Satisfacción del cliente, fabricación, materias primas y comercialización. Símbolos de contorno de línea delgada personalizables. Ilustraciones aisladas del contorno vectorial. Trazo editable  **Imagen:** 122301\_i36 |
| Manejo de maquinaria. | | Juego de íconos lineales de negocios industriales. Satisfacción del cliente, fabricación, materias primas y comercialización. Símbolos de contorno de línea delgada personalizables. Ilustraciones aisladas del contorno vectorial. Trazo editable  **Imagen:** 122301\_i37 |
| Relación e imagen de productos y servicios. | | Juego de íconos lineales de negocios industriales. Satisfacción del cliente, fabricación, materias primas y comercialización. Símbolos de contorno de línea delgada personalizables. Ilustraciones aisladas del contorno vectorial. Trazo editable  **Imagen:** 122301\_i38 |
| Atención al cliente. | | Juego de íconos lineales de negocios industriales. Satisfacción del cliente, fabricación, materias primas y comercialización. Símbolos de contorno de línea delgada personalizables. Ilustraciones aisladas del contorno vectorial. Trazo editable  **Imagen:** 122301\_i39 |
| Desarrollo y actitudes de talento humano. | | Buscar conjunto de iconos de candidatos. Contiene iconos como Selección de personas, Prueba, Contratación, Trabajo, Recursos Humanos, Escala de equipos y más. Pixel Perfecto. Línea vectorial.  **Imagen:** 122301\_i40 |
| Desarrollo e innovación de productos. | | implementar icono de idea, desarrollo de solución, rueda cognitiva de configuración con bombilla, proceso de análisis de innovación, preferencias del sector de éxito, ilustración vectorial eps10  **Imagen:** 122301\_i41 |
| Análisis financieros. | | icono de cumplimiento legal o evaluación de auditoría. icono de análisis o evaluación  **Imagen:** 122301\_i42 |
| Gestión de la tecnología. | | Diseño de plantillas de logotipo de negocios de concepto de equipo de tecnología. Signo mecánico de rueda de coñac. Icono SEO de red de equipo. Optimización del motor de búsqueda. Estilo de línea. Elemento de diseño gráfico. Ilustración del vector  **Imagen:** 122301\_i43 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Organigrama de empresa o jerarquía gubernamental. Ilustración de vectores planos de estructura corporativa.  Por otra parte, dentro de la estructura organizacional de las empresas, se encuentran las determinadas áreas y/o departamentos, a los cuales les corresponden los cargos o puestos de trabajo, esenciales para conocer las tareas y funciones de cada parte de la organización.  Para identificar los puestos de trabajo en las organizaciones, es importante conocer y analizar dicha estructura organizacional por medio del organigrama**,** porque ayuda a identificar cuáles son esos puestos de trabajo y, de esa forma, describir cuáles son las actividades o funciones que desarrolla cada cargo. |

| **Tipo de recurso** | Carrusel de tarjetas | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Cuando se realiza una eficiente descripción de los cargos, se tienen muchas ventajas; algunas de ellas son: | |
| Tener correctamente definidas las áreas de responsabilidad de cada empleado. | | Estrategia empresarial, apretón de manos y colaboración de la gente. Iconos de línea de beneficios de empleados. Trabajo en equipo, responsabilidad social, íconos de las relaciones de las personas. Gráfico de crecimiento, beneficios para los empleados. Vector  **Imagen:** 122301\_i45 |
| Conocer cuál es la carga de trabajo que tiene cada puesto de trabajo en la organización. | | Estrategia empresarial, apretón de manos y colaboración de la gente. Iconos de línea de beneficios de empleados. Trabajo en equipo, responsabilidad social, íconos de las relaciones de las personas. Gráfico de crecimiento, beneficios para los empleados. Vector  **Imagen:** 122301\_i46 |
| Facilidad de realizar capacitaciones a los nuevos trabajadores. | | Estrategia empresarial, apretón de manos y colaboración de la gente. Iconos de línea de beneficios de empleados. Trabajo en equipo, responsabilidad social, íconos de las relaciones de las personas. Gráfico de crecimiento, beneficios para los empleados. Vector  **Imagen:** 122301\_i47 |
| Entrega del puesto de trabajo sin dificultad. | | Estrategia empresarial, apretón de manos y colaboración de la gente. Iconos de línea de beneficios de empleados. Trabajo en equipo, responsabilidad social, íconos de las relaciones de las personas. Gráfico de crecimiento, beneficios para los empleados. Vector  **Imagen:** 122301\_i48 |
| Conocimiento de los requerimientos de los perfiles de cada cargo. | | Estrategia empresarial, apretón de manos y colaboración de la gente. Iconos de línea de beneficios de empleados. Trabajo en equipo, responsabilidad social, íconos de las relaciones de las personas. Gráfico de crecimiento, beneficios para los empleados. Vector  **Imagen:** 122301\_i49 |
| Realizar una adecuada evaluación de desempeño a cada trabajador. | | Estrategia empresarial, apretón de manos y colaboración de la gente. Iconos de línea de beneficios de empleados. Trabajo en equipo, responsabilidad social, íconos de las relaciones de las personas. Gráfico de crecimiento, beneficios para los empleados. Vector  **Imagen:** 122301\_i50 |

**Sistemas de gestión**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Para finalizar el estudio de este componente formativo se aborda el sistema de gestión, herramienta que permite acceder fácilmente a la información de la empresa, con el fin de facilitar la toma de decisiones y el análisis de los datos, para tener un correcto desempeño, de una manera organizada, garantizando la calidad de los procesos de la empresa.Informe gráfico gráfico de análisis de datos de finanzas de negocios, hombre que usa computadora portátil tecleando datos de inversión informe de venta de KPI de marketing digital, tecnología de gestión financiera, material de ciberespacio.  La importancia de los sistemas de gestión se fundamenta en obtener calidad total en los procesos y procedimientos de la empresa, para que proporcionen apoyo y generen una efectiva toma de decisiones en todas las áreas de la empresa, para implementar las acciones que se requieran y lograr conseguir los objetivos esperados por la empresa. |

| **Tipo de recurso** | Tarjetas Avatar | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Dentro de las características de los sistemas de gestión, se tienen las siguientes: | |
| Su aplicación debe ser a todas las áreas de la organización, para que sea más efectiva, porque es importante que cada miembro asuma un compromiso con el proceso que le corresponde. | | organización icono gratis  **Imagen** 122301\_i52 |
| Conformación de un equipo responsable de la supervisión de los procesos. | | Equipo profesional de expertos. Acompañamiento técnico.  Ajuste y mejora del mecanismo. Icono lineal del vector aislado en fondo blanco  **Imagen:** 122301\_i53 |
| El sistema debe ser transversal a la gestión de la organización. | | Administrar conjunto de iconos de habilidades. Conjunto de esquemas de gestión de iconos vectoriales para el diseño web aislado en fondo blanco  **Imagen:** 122301\_i54 |
| Debe visualizarse un líder que promueva el compromiso y el sentido de pertenencia, para que se generen los resultados esperados y se puedan adoptar las acciones necesarias en cada uno de los procesos. | | líder icono gratis  **Imagen:** 122301\_i55 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Las ventajas de la implementación de un sistema de gestión, son las siguientes:   * Permite un notable ahorro de recursos y de esfuerzos, dado que estos sistemas tienen aspectos comunes. * Integra los diversos miembros de la organización para que sea una participación activa. * Implementación de todas las auditorías que se podrían realizar al mismo tiempo, reduciendo costos. * Contribuye a mejorar la competitividad y la imagen corporativa. * Mejora la comunicación interna de la empresa. * Establece políticas, objetivos claros para tener un control de los procesos para la certificación. * Genera satisfacción a los clientes tanto internos como externos. * Cubrimiento de todos los aspectos de la empresa desde la producción hasta el servicio al cliente .   Desventajas de los sistemas de gestión:   * Costo de implementación. * Cambio en la cultura organizacional. * Déficit de personal capacitado para la realización de auditorías de los sistemas de gestión existentes. * Se requiere de mayor esfuerzo en la planificación, el control de los procesos y en la toma de decisiones. |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Ha finalizado el estudio de este recurso educativo. Recuerde explorar los demás recursos que se encuentran disponibles en este componente formativo; para ello, diríjase al menú principal, donde encontrará la síntesis, una actividad didáctica para reforzar los conceptos estudiados, material complementario, entre otros. |

**SÍNTESIS**

| **Tipo de recurso** | Síntesis |
| --- | --- |
| Gestión integral de procesos del talento humano  Síntesis: Elaboración del manual de funciones | |
| **Introducción** | El siguiente mapa integra los criterios y especificidades de los conocimientos expuestos en el presente componente formativo: |
| Los editables se encuentran en la carpeta Anexos con el nombre Sintesis.pptx  122301\_i56 | |

**ACTIVIDAD DIDÁCTICA**

| **Tipo de recurso** | Actividad didáctica. Arrastrar y soltar | |
| --- | --- | --- |
| **Título** | Elaboración del manual de funciones | |
| Esta actividad le permitirá determinar el grado de apropiación de los contenidos del componente formativo.  De acuerdo con la definición planteada en la columna izquierda, arrastre cada término al lugar que considere correcto de la columna derecha. | | HR Recursos humanos Contratación Equipo de caza de cabezas Concepto empresarial.  **Imagen:** 122301\_i57 |
| Herramienta que permite acceder fácilmente a la información de la empresa, con el fin de facilitar la toma de decisiones y el análisis de los datos. | | Sistema de gestión |
| Herramienta que sigue unos métodos para implementar y lograr obtener unos resultados, no cambia con el tiempo, por lo tanto, siempre se debe realizar de la misma forma. | | Proceso |
| Se realiza mediante la palabra escrita que utiliza letras, grafías o símbolos escritos. | | Comunicación escrita |
| Allí se describen las actividades, funciones y tareas del personal, además de los objetivos, características, requisitos y responsabilidades que componen cada cargo y perfil que se tiene dentro de las empresas. | | Manual de funciones |
| Emisor, receptor, mensaje, código y canal. | | Elementos de comunicación organizacional |
| Conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias. | | Procedimiento |

Retroalimentación general positiva:

¡Felicitaciones! Ha logrado una óptima aprehensión de los conocimientos relacionados con la elaboración del manual de funciones.

Retroalimentación general negativa:

¡Inténtelo de nuevo! Lo invitamos a revisar nuevamente el material de estudio para afianzar los conocimientos presentados. ¡Ánimo!

**MATERIAL COMPLEMENTARIO**

| Tipo de recurso | Material complementario | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia APA del material | tipo | Enlace |
| Manual de funciones y competencias | Decreto 770 de 2005. Por el cual se establece el sistema de funciones y de requisitos generales para los empleos públicos correspondientes a los niveles jerárquicos pertenecientes a los organismos y entidades del Orden Nacional, a que se refiere la ley 909 de 2004. Marzo 17 de 2005. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16126#:~:text=Por%20el%20cual%20se%20establece,la%20Ley%20909%20de%202004>. | Página web | <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16126#:~:text=Por%20el%20cual%20se%20establece,la%20Ley%20909%20de%202004>. |
| Manual de funciones y competencias | Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). *Plan Nacional de Competencias Laborales en el Sector Público.* <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/38715883> | Página web | <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/38715883> |
| Estrategias de comunicación organizacional | Mendoza, S., Rodríguez, D. & Patoni, R. (2012). *Estrategias de comunicación organizacional. Contribuciones a las Ciencias Sociales.* <https://www.eumed.net/rev/cccss/21/jpr.html> | Artículo | <https://www.eumed.net/rev/cccss/21/jpr.html> |
| Estrategias de comunicación organizacional | Bonilla P. (2022). *7 tipos de cultura organizacional más comunes.* <https://blog.acsendo.com/infografia-tipos-de-cultura-organizacional> | Artículo | <https://blog.acsendo.com/infografia-tipos-de-cultura-organizacional> |

**GLOSARIO**

| **Tipo de recurso** | Glosario |
| --- | --- |
| Competencias: | son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea. |
| Comunicación: | es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir un mensaje. |
| Funciones: | actividades particulares que realiza una persona dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones, etc., con un fin determinado. |
| Gestión: | conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa. |
| Información: | está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje, basado en un cierto fenómeno o ente. |
| Manual: | libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. |
| Organización: | estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos, que buscan cumplir con unos objetivos esperados. |
| Procedimiento: | conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias. |
| Proceso: | procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete un elemento para elaborarla o transformarla. |
| Sistemas: | conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de un grupo o colectividad. |

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

| **Tipo de recurso** | Bibliografía |
| --- | --- |
| Decreto 815 de 2018. Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos. Mayo 8 de 2018. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=86304> | |
| Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Mayo 26 de 2015. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866#1083> | |
| Función Pública. (s.f.). *Manual de funciones y competencias laborales.* <https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/manual-de-funciones-y-competencias-laborales> | |
| Función Pública. (2018). *Guía para Establecer o Modificar el Manual de Funciones y de Competencias Laborales.* <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa+para+establecer+o+modificar+el+manual+de+funciones+y+de+competencias+laborales+-+Versi%C3%B3n+2+-+Abril+2018.pdf/caa81178-376a-e0f2-2dfa-e859a8824538?t=1531756428307> | |