

Módulo 4

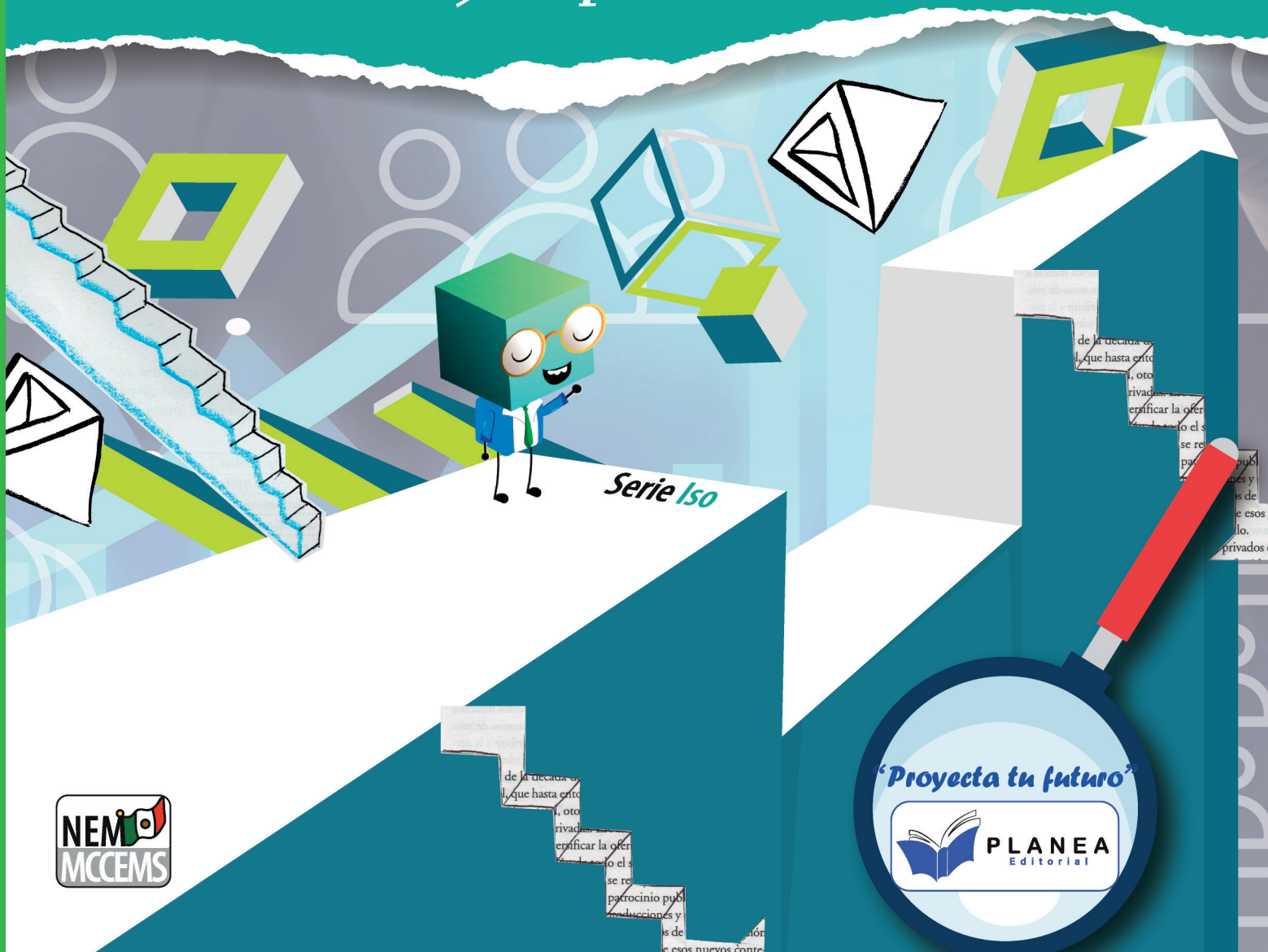
Administración

Comunicación de la

empresa y proyecto

emprendedor

Sandra E. Cornejo Copca



"Proyecta tu futuro"



PLANEA
Editorial



Este libro pertenece a: _____





Módulo 4 Administración Comunicación de la empresa y proyecto emprendedor

Primera edición 2026

Copyright © Editorial Planea

ISBN: 978-968-9754-08-4

Impreso en México

Contacto: 771-655-6186

Correo electrónico:

informes@editorialplanea.com.mx

Se reservan todos los derechos. Está prohibida la reproducción, almacenamiento en sistemas de recuperación o transmisión de estas publicaciones, ya sea de forma electrónica, mecánica, mediante fotocopia, grabación u otros medios, sin el consentimiento previo del editor. Esto incluye su distribución en redes, almacenamiento electrónico o transmisión para fines de aprendizaje a distancia.

Editor en jefe: Cosme Lorenzo Rodríguez

Autora: Sandra E. Cornejo Copca

Correctora: Angélica María Alvarado Carreón

Diseño: Nasbbi Irazú Portes Loeza

Imágenes: Adobe Stock

Aviso de exención de responsabilidad:

Los enlaces incluidos en este libro no son propiedad de Editorial Planea. Por lo tanto, no se tiene control sobre la información proporcionada por los sitios web en un momento determinado, y no se puede garantizar la exactitud de la información proporcionada por terceros (enlaces externos). Aunque se recopila con cuidado y se actualiza seguido, no se asume responsabilidad alguna por su exactitud, integridad o actualidad.

Los artículos atribuidos a los autores reflejan sus opiniones y a menos que se indique en particular, no representan las opiniones del editor. Además, la reproducción de este libro o cualquier material de los sitios web incluidos en él no está autorizada, ya que dicho material puede estar sujeto a derechos de propiedad intelectual.

Los derechos pertenecen a sus respectivos propietarios, y Editorial Planea no se hace responsable de la información mostrada en los enlaces proporcionados.

Presentación

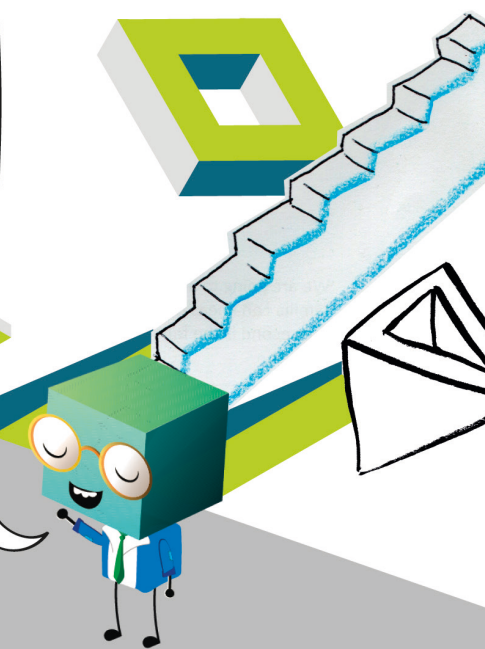
En la Editorial Planea estamos comprometidos por ofrecer materiales didácticos de alta calidad, apegados al Nuevo Modelo Educativo de la Educación Media Superior, basado en la premisa de desarrollar en tu joven estudiante un aprendizaje situado en tu entorno, que te ayude en tu día a día, adaptándote a los cambios y brindarte un constante aprendizaje inclusivo, pluricultural, colaborativo y equitativo, basado en los principios de la Nueva Escuela Mexicana.

Este libro se encuentra apegado al 100% al programa de estudio de la Formación Laboral Básica en Administración del cuarto módulo ubicado en sexto semestre el cual se denomina “Comunicación de la empresa y proyecto emprendedor” de la Dirección General de Bachillerato (DGB).

La Formación Laboral Básica de Administración forma parte del área de conocimiento de las Ciencias Sociales, cuyo propósito es estudiar la sociedad y lo público. A través de la comprensión y explicación del funcionamiento social en su complejidad interna y contextual, y mediante la revisión de elementos organizacionales en sus diversas dimensiones sociales y estructurales, esta formación promueve la reflexión sobre la interdependencia y la importancia de la vida pública en ámbitos como la economía, la política, el Estado, la jurisprudencia y la sociedad.

El Módulo 4 de denominado “Comunicación de la empresa y proyecto emprendedor”, tiene los propósitos de distinguir los procesos fundamentales de comunicación interna y externa de la empresa y ejemplificar un proyecto sustentable en su contexto e integrar los conocimientos básicos, teórico-prácticos adquiridos durante la Formación Laboral y a lo largo de su vida.

Este libro, está diseñado para ti, promoviendo tu pensar y reflexión sobre las acciones de gestión legal, haciendo uso de la normatividad vigente y las funciones de la mercadotecnia en la participación de la investigación de mercado de un producto o servicio



La Nueva Escuela Mexicana NEM

La Nueva Escuela Mexicana (NEM) parte de un diagnóstico donde la educación se entendía como tres ciclos sin conexión, la educación básica (preescolar, primaria y secundaria), la educación media superior y la educación superior, con base en este diagnóstico se construye una propuesta donde la educación debe ser entendida para toda la vida, bajo el concepto de aprender a aprender, la actualización continua, adaptación a los cambios y el aprendizaje permanente.

La NEM propone un plan de 23 años en los diferentes niveles educativos, los cuales estén interconectados entre sí, donde se potencialice la formación integral de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes con el objetivo de promover el aprendizaje de excelencia, inclusivo, pluricultural, colaborativo y equitativo a lo largo de su formación.

Para alcanzar el bienestar y la prosperidad incluyente, la NEM se fundamenta en los siguientes principios:



Fomento de la identidad con México. El amor a la patria, el aprecio por su cultura, el conocimiento de su historia y el compromiso de los valores plasmados en la Constitución Política, son las acciones que forman este principio.

Responsabilidad ciudadana. El principio implica la aceptación de derechos y deberes personales y comunes, el respeto por los valores cívicos por parte de los estudiantes formados en la NEM es esencial para transmitir los valores de honestidad, respeto, justicia, solidaridad, reciprocidad, lealtad, libertad, equidad y gratitud.



Honestidad. Se destaca este valor dentro de la responsabilidad social de los estudiantes, el cual permite formar una sociedad con base en la confianza y el sustento de la verdad de todas las acciones para permitir una sana relación entre los ciudadanos.

Respeto de la dignidad humana. Promover el respeto irrestricto a la dignidad y los derechos humanos de las personas, con base en la convicción de la igualdad de todos los individuos en derechos, trato y oportunidades.





Respeto por la naturaleza y cuidado del medio ambiente. La conciencia ambiental favorece la protección y conservación del medio ambiente, la prevención de la contaminación y cambio climático comienza con la educación del desarrollo sostenible.

Promoción de la interculturalidad. El aprecio y la comprensión por la diversidad cultural y lingüística, así como, el diálogo y el intercambio cultural es una fuerza motriz para tener una vida intelectual, afectiva, moral y espiritual.



Participación en la transformación de la sociedad. La superación de cada persona por iniciativa propia es la base de este principio, el sentido social de la educación permite construir relaciones cercanas, solidarias y fraternas que superan las indiferencias y la apatía por transformar la sociedad.

Promoción de la cultura de la paz. El objetivo de la agenda 2030 que promueve “Paz, justicia e instituciones sólidas”, tiene como fundamento promover sociedades pacíficas, inclusivas, que faciliten el desarrollo sostenible, el acceso a la justicia para todos y la construcción a todos los niveles de instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.





Conoce tu libro

Dentro del libro se encuentra desarrollado el Nuevo Modelo Educativo de la Educación Media Superior, el cual se basa en un programa de estudio por progresiones de aprendizaje, las cuales se desarrollan en tres momentos que son:



Apertura. En este primer momento se busca despertar el interés y la motivación del estudiante por el tema que se va a abordar.



Cierre. En este último momento se busca consolidar los aprendizajes y hacer una evaluación del proceso.



Desarrollo. Se presenta el contenido y se realiza una explicación clara y detallada de los conceptos clave.



También se encuentran las secciones:

Evaluación diagnóstica. Se encuentra al inicio de cada unidad de aprendizaje, ayuda a identificar las fortalezas y debilidades con los temas que se van a abordar.

Aprendizaje situado en contextos:



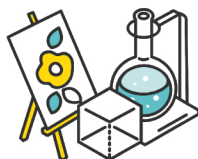
Escuela



Aula



Comunidad



Prácticas transversales.

Donde se enlazan los aprendizajes de los recursos socio-cognitivos con las disciplinas de las áreas de conocimiento.

Prácticas socioemocionales.

El currículum ampliado se vincula con los recursos sociocognitivos, áreas de conocimiento por medio de los diferentes ámbitos de los recursos socioemocionales que están presentes en este tipo de actividades.





Prácticas de aprendizaje. La mejor manera de aplicar los conocimientos y habilidades aprendidas es a través de este tipo de prácticas, las cuales están numeradas, ubicadas en un contexto de aprendizaje y potencializando un principio de la NEM, como se muestra en el siguiente ejemplo:



Práctica de aprendizaje



Lectura NEM. Es una actividad de comprensión lectora que aborda uno de los principios de la Nueva Escuela Mexicana.



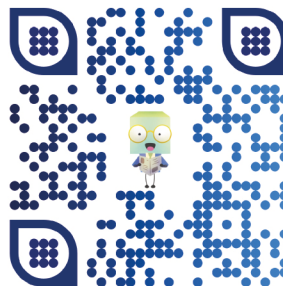
Evaluación de la unidad de aprendizaje. Son reactivos que abordan los temas de cada unidad de aprendizaje.

Competencia laboral básica.
Se presentan los submódulos de la siguiente manera con sus siglas correspondientes en la parte superior de la cenefa:



Proyecto Aula - Escuela - Comunidad (PAEC). En estos códigos QR podrás realizar las actividades de las progresiones que son parte del PAEC.

Maestro Iso. Cada vez que veas al maestro Iso, él te explicará la progresión de manera dinámica, escaneando el código QR.



Competencias laborales básicas

CLBSM1.

Compara de manera colaborativa los procesos de comunicación interna y externa de una empresa, a partir de las evidencias obtenidas de las y los diversos interlocutores, a fin de visualizar la eficiencia de su gestión y la implementación de estrategias y acciones que sirvan para mejorar los procesos de comunicación.

Evidencias de evaluación:

Distingue los procesos fundamentales de comunicación interna y externa de la empresa, en base con las evidencias obtenidas de las y los diversos interlocutores, a fin de visualizar la eficiencia de la gestión y la implementación de estrategias y acciones que sirvan para mejorar.

CLBSM2.

El objetivo es describir de manera colaborativa un proyecto sostenible y relevante para un contexto específico. Para ello, se utilizará el modelo de plan de negocio, con el fin de identificar el potencial de ganancias económicas sin comprometer el medio ambiente. Además, se propondrán acciones concretas para explorar oportunidades en el mercado laboral o empresarial.

Evidencias de evaluación:

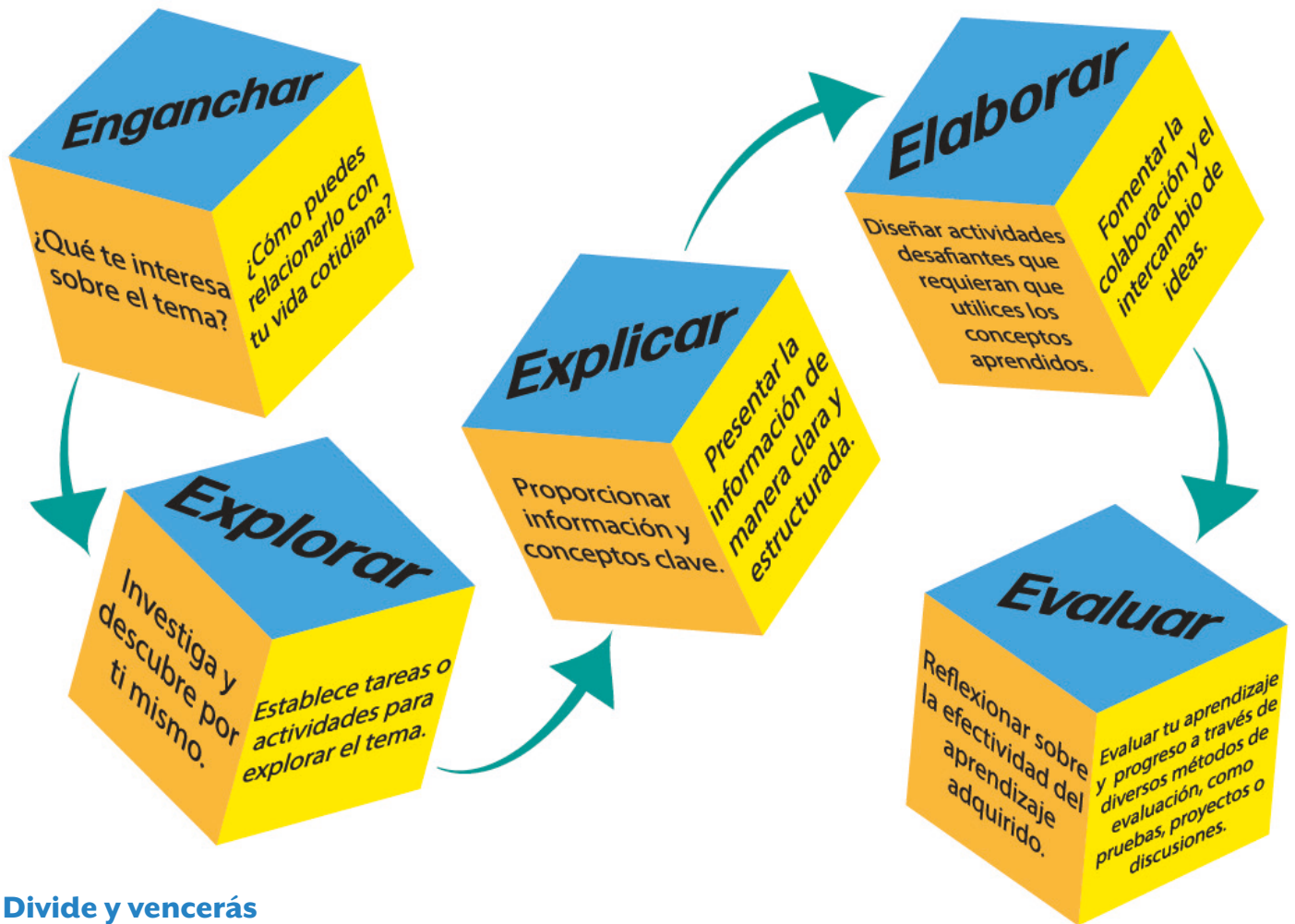
Ejemplifica un proyecto sustentable en su contexto e integrar los conocimientos básicos, teórico-prácticos adquiridos durante la Formación Laboral y a lo largo de su vida, con el propósito de identificar posibles ganancias económicas, sin dañar el medio ambiente, así como plantear acciones para su inserción en el mercado laboral y/o empresarial.



Estrategias para trabajo colaborativo

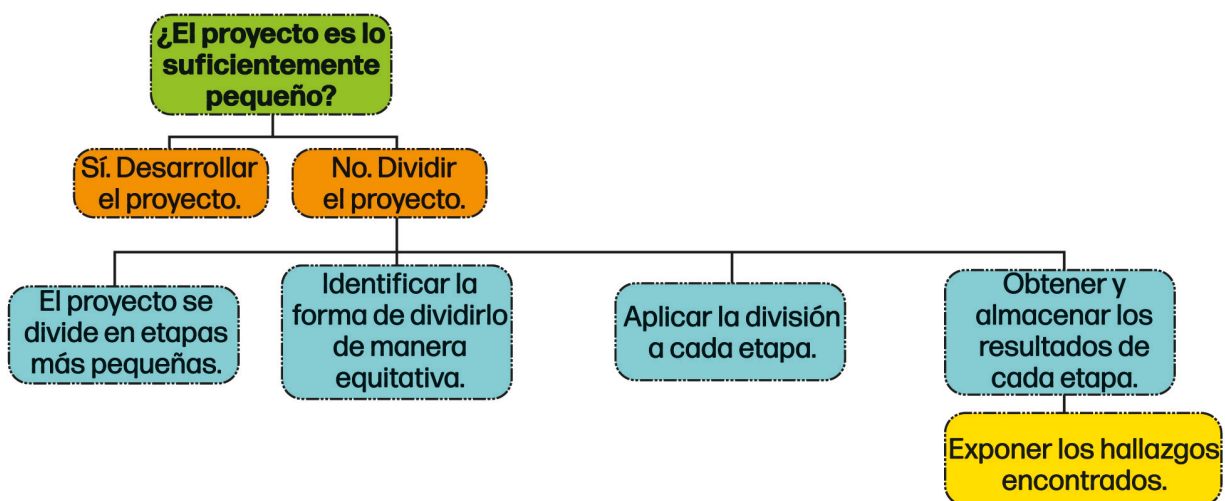
Estrategia 5E

Es una estrategia utilizada en educación para el trabajo colaborativo y diseño de proyectos, consiste en:



Divide y vencerás

Consiste en no ver un proyecto como una unidad, sino como una serie de etapas que pueden desarrollarse de manera individual para después integrar y exponer los hallazgos encontrados, a continuación se muestran los pasos a seguir.



Contenido

Submódulo 1: Comunicación de la empresa

La importancia de la comunicación asertiva en la empresa. Marco legal de la empresa.

Comunicación e información

Tipos de comunicación

La comunicación escrita

Tipología de los documentos

Ciclo de vida de un documento

Propiedades de redacción de documentos ejecutivos

Cualidades de redacción de un estilo comprensible

Errores que obstaculizan una buena comunicación

Vicios del lenguaje

Control de la documentación

Conceptos archivísticos.

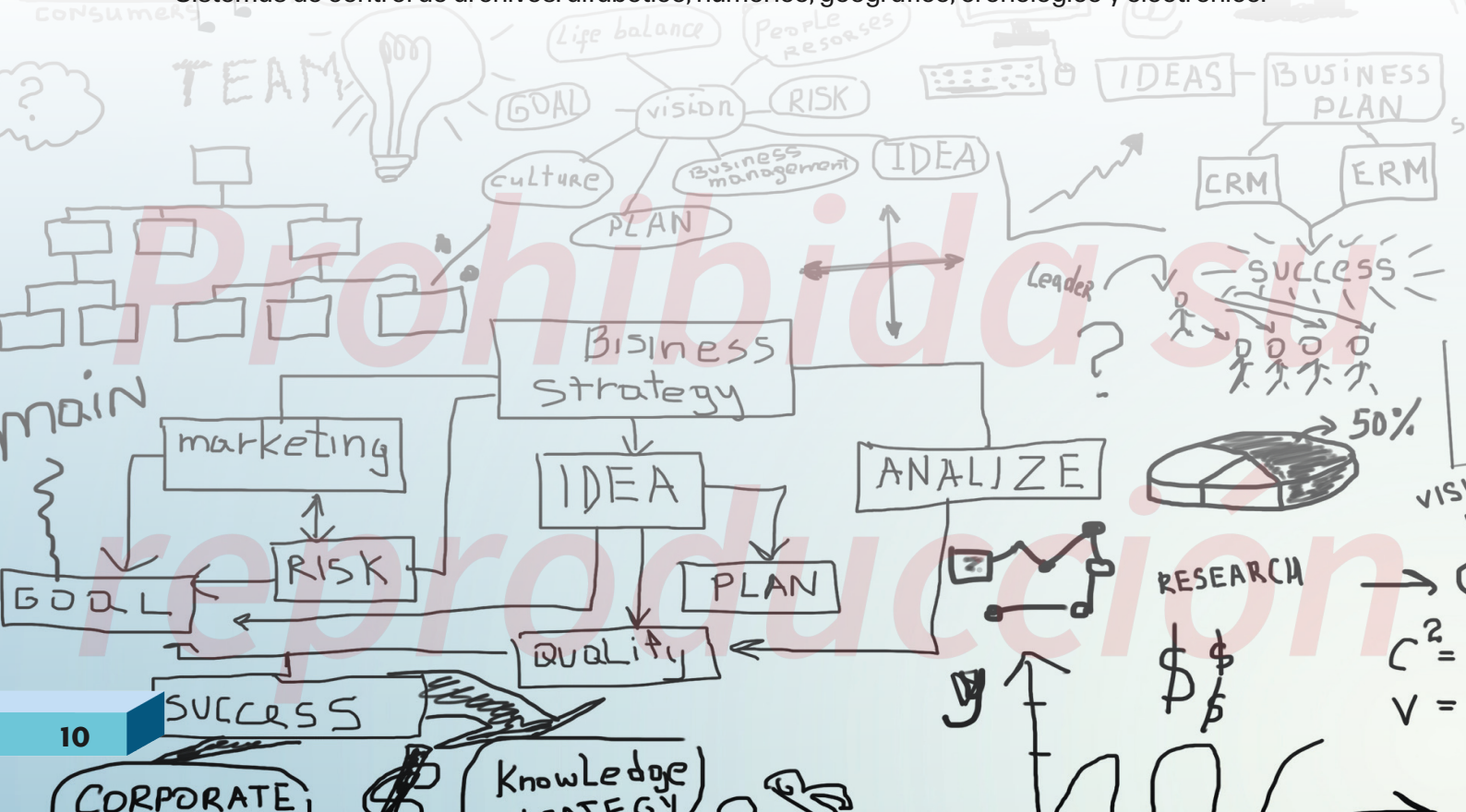
Equipo y materiales de archivo.

Procedimiento de archivos.

Inspección, clasificación, codificación, distribución y archivo

Fases de control de los documentos.

Sistemas de control de archivos: alfabético, numérico, geográfico, cronológico y electrónico.



Submódulo 2: Proyecto emprendedor

Proyecto emprendedor

Concepto, importancia y utilidad de un proyecto emprendedor sustentable

Plan de negocios

Modelos de desarrollo

Business Model Canvas (Modelo Canvas)

Resumen ejecutivo

Desarrollo de un proyecto emprendedor sustentable

Naturaleza del proyecto

Mercado

Producción

Organización

Finanzas

Presentación del proyecto emprendedor sustentable:

Presentación escrita

Presentación oral

Bibliografía

108



Submódulo 1

Comunicación de la empresa

CLBSMI.

Compara de manera colaborativa los procesos de comunicación interna y externa de una empresa, a partir de las evidencias obtenidas de las y los diversos interlocutores, a fin de visualizar la eficiencia de su gestión y la implementación de estrategias y acciones que sirvan para mejorar los procesos de comunicación.

Submódulo 1: Comunicación de la empresa

- La importancia de la comunicación asertiva en la empresa.
 - Comunicación e información.
 - Tipos de comunicación.
 - La comunicación escrita.
 - Tipología de los documentos.
 - Ciclo de vida de un documento.
 - Propiedades de redacción de documentos ejecutivos.
 - Cualidades de redacción de un estilo comprensible.
 - Errores que obstaculizan una buena comunicación.
 - Vicios del lenguaje.
- Control de la documentación
 - Conceptos archivísticos.
 - Equipo y materiales de archivo.
 - Procedimiento de archivos.
 - Inspección, clasificación, codificación, distribución y archivo
 - Fases de control de los documentos.
 - Sistemas de control de archivos: alfabético, numérico, geográfico, cronológico y electrónico.

Presentación

Cuando se refiere a la empresa, se debe considerar que la comunicación es el elemento esencial que permite coordinar las acciones, compartir información y alcanzar los objetivos comunes. Si dentro de la empresa no existe una comunicación efectiva, las ideas no fluyen, los procesos se detienen y los errores aumentan. Según Robbins y Coulter (2021) en su obra "Administración", la comunicación organizacional es "el proceso mediante el cual las personas, grupos y departamentos intercambian información y significados para coordinar sus esfuerzos y alcanzar metas comunes". Esto significa que comunicar no es sólo hablar o escribir, sino transmitir mensajes de forma clara, precisa y oportuna.

En el contexto empresarial, la comunicación y la información se relacionan de forma directa: La información es el contenido, mientras que la comunicación es el proceso que permite transmitirla de manera eficiente. La correcta gestión de la información mejora la toma de decisiones, fortalece el trabajo en equipo y genera confianza entre los miembros de la organización (Chiavenato, 2017).

La comunicación empresarial se clasifica en diversos tipos, como interna o externa, y por su forma de expresión: oral, escrita, no verbal, entre otras. Es crucial conocer las ventajas y limitaciones de cada una, ya que una comunicación efectiva y bien utilizada incrementa la eficiencia organizacional al formalizar y optimizar la transmisión de información esencial para todos los procesos.

En la actualidad la comunicación digital juega un papel importante en el desarrollo de la información dentro de las organizaciones, ya que la tecnología ayuda a facilitar muchos procesos y resguardar información. Sin embargo, no basta solo con estar inmersos en los conceptos de las nuevas tecnologías, sino que es necesario desarrollar una adecuada comunicación escrita, y plasmarla en documentos elaborados de forma adecuada (memorandos, informes, cartas, actas, correos, etcétera).

Por lo tanto, se vuelve muy importante saber cómo realizar un documento de forma adecuada. Sus tipologías, ciclo de vida, la manera en la que se pueden establecer controles de búsqueda o resguardo, que garantizan que al interior y el exterior de la organización, la información sea clara y precisa. Se pueden atender dichas precauciones por medio del control documental que además de organizar la información, permite cumplir con las legalidades necesarias para desarrollar las funciones dentro de la empresa.

Según el *Manual de Gestión Documental del Archivo General de la Nación* (México, 2020), el control documental "garantiza la organización, conservación y acceso de los documentos que contienen la memoria institucional y respaldo de las decisiones empresariales", así que, el redactar los documentos de manera profesional con propiedades tales como la coherencia, cohesión, calidad, condición y precisión ayuda a que la transmisión de los mensajes se la adecuada. Como menciona Hernández Sampieri en *Metodología de la investigación* (2018), "una comunicación eficaz requiere un estilo de redacción adaptado al público receptor, con un lenguaje claro y sin vicios de estilo".

Se debe comprender que la comunicación empresarial efectiva, junto con la redacción clara y el control documental, son pilares del funcionamiento organizacional. El poder fomentar estas habilidades en los emprendedores es esencial para su formación dentro de la organización, pues los prepara para integrarse a entornos laborales donde la comunicación eficiente y la gestión responsable de información son competencias clave para el éxito y la sustentabilidad de cualquier empresa.

Prohibida su
reproducción

Submódulo 1: Comunicación de la empresa

La importancia de la comunicación asertiva en la empresa.

Comunicación e información.

Tipos de comunicación.

La comunicación escrita.

Tipología de los documentos.

Ciclo de vida de un documento.

Propiedades de redacción de documentos ejecutivos.

Cualidades de redacción de un estilo comprensible.

Errores que obstaculizan una buena comunicación.

Vicios del lenguaje.

Control de la documentación

Conceptos archivísticos.

Equipo y materiales de archivo.

Procedimiento de archivos.

Inspección, clasificación, codificación, distribución y archivo

Fases de control de los documentos.

Sistemas de control de archivos: alfabético, numérico, geográfico, cronológico y electrónico.



Evaluación diagnóstica

Instrucciones:

Lee con atención y responde lo siguiente.

Responde de forma honesta. Este cuestionario no afecta tu calificación, pero sí ayudará al docente a identificar tus necesidades.

1. Explica con tus propias palabras qué es la comunicación en el ámbito empresarial y cuál es su diferencia principal con la información.

2. Describe la diferencia entre la comunicación ascendente, descendente y horizontal, y da un ejemplo breve de cada una.

3. Menciona tres tipos de documentos escritos que se utilizan por lo regular en una empresa (por ejemplo: memorando, informe, etc.) y explica en pocas palabras para qué sirve uno de ellos.

4. ¿A qué se refiere el concepto de “ciclo de vida de un documento” dentro de la administración?

5. En la redacción ejecutiva, ¿por qué es importante que el texto sea breve, claro y preciso?

6. ¿Cuál consideras que es el objetivo principal de llevar un control documental y un sistema de archivo en una organización?

Tabla 1.1. Rúbrica de Evaluación.

Criterio	Excelente (4)	Bueno (3)	Suficiente (2)	Deficiente (1)
Comprensión del contenido	Dominio total de los conceptos de comunicación y control documental.	Comprensión de los temas principales con algunos errores menores.	Comprensión parcial de los temas.	No hay comprensión de los conceptos básicos.
Aplicación práctica	Correcta aplicación de los conceptos y ejemplos empresariales.	Aplicación de conceptos con ligeras imprecisiones.	Dificultad para aplicar lo aprendido.	No se logra aplicar los conceptos.
Redacción y claridad	Lenguaje claro, formal y coherente.	Lenguaje adecuado con pequeños errores.	Lenguaje poco claro o con errores frecuentes.	Lenguaje inadecuado o confuso.
Actitud y participación	Participación correcta, activa y con interés.	Participación ocasional.	Participación no voluntaria.	No hay interés ni participación.

Escala de valoración:

90-100 puntos → Excelente

80-89 puntos → Bueno

70-79 puntos → Suficiente

<70 puntos → Deficiente

La importancia de la comunicación asertiva en la empresa

1 Enganchar

Submódulo 1



Apertura

La comunicación es un proceso común de intercambio de información, desde ideas hasta sentimientos, que se realiza día a día incluso si no es el objetivo dentro de una empresa, se debe tener en cuenta que la comunicación no es solo el intercambio de información, sino un factor clave para la productividad, el clima laboral y el logro de objetivos. Por lo tanto es importante hacer referencia a la comunicación asertiva. Esta se considera como la habilidad de expresar ideas, emociones o necesidades de forma clara, respetuosa y adecuada, esto se convierte en el eje central de este tipo de comunicación.

La revista venezolana de “Gerencia” en 2024 publicó que “La asertividad es una habilidad social que permite expresar los pensamientos, sentimientos u opiniones de manera clara, respetuosa y honesta, sin agredir ni someter a los demás”. Se comprende que la asertividad es un elemento importante sin el cual no existe una comunicación adecuada. Su ausencia afecta el clima laboral dentro de las organizaciones.

La comunicación asertiva es importante dentro de las empresas ya que ayuda a:

- Mejorar el ambiente laboral: Una persona que se comunica de manera asertiva crea confianza y reduce conflictos.
- Favorecer la productividad y el desempeño: Al reducir malentendidos y permitir que las tareas fluyan mejor.
- Liderar y trabajar en equipo con más eficacia: pues los líderes que se comunican bien logran mayor cooperación
- Facilitar la gestión del cambio: Como la innovación, la toma de decisiones y la retroalimentación.

Para desarrollar la comunicación asertiva, es crucial aplicar ciertos principios y técnicas. Como pueden ser, hablar con claridad, lo que significa expresar las emociones y pensamientos de forma directa, evitar actitudes pasivo-agresivas, la escucha activa, prestar atención al otro interlocutor. Además, se debe solicitar retroalimentación, pedir aclaraciones si algo no es claro. Es decir, es importante establecer límites claros para asegurar que el proceso sea lo más productivo posible para la organización.





Comunicación e información

Para hablar acerca de la comunicación es importante proponer un concepto general. Esta se considera el proceso de transmisión entre emisor y receptor. Dicho proceso incluye una intención, y depende de un canal, contexto, código y retroalimentación.

Como ya puedes observar se trata de la transmisión de un mensaje que contiene información, es decir los datos, hechos o conocimientos que se transmiten por medio de la comunicación.

De esta manera se puede entender la importante relación entre la comunicación y la información, ya que de esto depende la eficacia del mensaje y su potencial para propiciar acciones que beneficien a una de las partes. Si estos aspectos se traducen al ámbito empresarial, la comunicación implica gestionar información de forma eficaz, quién la emite, quien la recibe, en qué canales, con qué claridad, etcétera.

Una buena información, pero con mala comunicación pierde valor. Y una comunicación ineficaz puede distorsionar la información. Estas son las razones por las cuales las empresas deben poner énfasis en su buen uso. Para ello, al momento de emplear la comunicación, se consideran los siguientes sistemas de relaciones e intercambios de información: interno, es decir, entre empleados, y externo, es decir, con clientes, proveedores, etcétera

Dentro de las organizaciones se debe tener especial cuidado con la manera en la que se transmite este mensaje, ya que, si la información se comunica mal, pueden surgir duplicaciones, malentendidos, retrasos o decisiones erróneas. Cuando la comunicación es fluida la información circula mejor, hay mayor transparencia y los equipos se alinean con los objetivos empresariales.

Observa el video del código QR, el cual permite entender de modo práctico la comunicación asertiva y llevarla a cabo con respeto y claridad.



Tipos de comunicación

La comunicación es la herramienta más importante con la que cuenta la empresa para poder desarrollar cada una de sus actividades, y cumplir sus objetivos. Sin embargo, se debe considerar que existen muchos tipos de comunicación dentro de las empresas, ya que cada tipo de comunicación tiene su objetivo en específico.

Al identificar el mejor tipo de comunicación para cada caso, se puede entender porque la comunicación suele no ser tan efectiva, e incluso permite identificar por qué surgen las fallas al momento de transmitir información importante. Es importante recordar que cuando la informalidad se presenta en este importante proceso, se pueden generar rumores que perjudiquen a la organización


Tipos de comunicación	Características principales	Ejemplo
Comunicación interna	Se da dentro de la empresa y entre sus miembros (empleados, directivos, departamentos, etcétera).	Un correo electrónico que el jefe manda al equipo en el que menciona: "Reunión mañana a las 09:00 para revisar el proyecto X". 
Comunicación externa	Se dirige hacia a afuera de la empresa: Clientes, proveedores, medios, público en general, etcétera.	Un comunicado de prensa que la empresa emite para anunciar que ha lanzado un nuevo producto. 
Comunicación formal	Sigue canales establecidos, normas, jerarquías, registros. Es estructurada, muchas veces escrita o procesada mediante procedimientos oficiales.	Un memorando oficial que se reparte a los empleados sobre una nueva política de la empresa. 
Comunicación informal	Más espontánea, sin tantos protocolos; puede surgir en conversaciones de pasillo, chats no oficiales, etc. No siempre queda registrada.	Dos compañeros del mismo departamento que se encuentran en la cafetería y comentan nuevas ideas para agilizar el proceso. 
Comunicación vertical descendente	Flujo de información desde los niveles superiores hacia los niveles inferiores en la jerarquía.	El director general envía un mensaje a todos los empleados en el que explica los objetivos de la empresa para el próximo año. 
Comunicación vertical ascendente	Flujo de información desde empleados de niveles más bajos hacia niveles superiores.	Un formulario de sugerencias que los trabajadores completan y entregan al gerente para proponer mejoras. 
Comunicación horizontal	Comunicación que ocurre entre personas del mismo nivel jerárquico, sin que haya un superior o inferior directo. Favorece la colaboración.	Dos jefes de departamento que se reúnen para coordinar cómo sus equipos trabajarán juntos en un proyecto común. 

Tabla 1.2. Tipos de comunicación.

Esta clasificación permite identificar que los propósitos y canales son distintos de acuerdo a cada una de las necesidades de transmisión de la información. Si se logra identificar el tipo de comunicación, ésta se vuelve eficaz de inmediato.

Si la comunicación ocurre en un canal formal o informal depende de las actividades y la calidad de la información con que se cuenta. Sin embargo, el uso de ambos estilos permite cierta flexibilidad en la organización. Esta interacción genera lazos de responsabilidad entre los que participan en el proceso de comunicación.



Observa el video del código QR donde se presenta de forma sencilla qué es la comunicación, sus elementos y los tipos principales.



La comunicación escrita

Uno de los tipos de comunicación más usados en el ámbito empresarial es la comunicación escrita. Esta consiste en transmitir mensajes a través de textos, ya sea en formato físico o digital. Sus principales características son:

- Permite registro permanente del mensaje (quedan por escrito).
- Requiere especial atención a la claridad, la estructura, el vocabulario, y la ortografía.
- Es menos espontánea que la comunicación oral, lo que exige planificación previa.

Este tipo de comunicación es muy utilizada y suele ser eficaz, ya que permite llevar registros, hacer revisiones antes de enviar un mensaje y facilitar la distribución a múltiples receptores. Es importante mencionar un aspecto negativo en particular, la mala interpretación del contexto no verbal, esto genera malentendidos e incluso pérdida en la habilidad al transmitir los mensajes.

Dentro de las empresas, este tipo de comunicación es vital porque genera registros escritos (informes, memorandos, actas, etc.). Además, permite establecer reglas y procesos que deben cumplirse, lo que evita vicios en la comunicación.

Por lo tanto, este tipo de comunicación debe de cumplir criterios de eficacia, el principal es que el lector entienda el mensaje sin ambigüedades y en el menor tiempo posible. Esta acción se puede cumplir siempre y cuando la redacción ejecutiva sea realizada al margen de un estilo formal, conciso y directo.

Tipología de los documentos

Para una empresa que valora la comunicación escrita y exige estilos formales, concisos y directos, es esencial que esta se materialice a través de diversos documentos en el ámbito empresarial. Cada tipo de documento posee una finalidad y estructura específica, tales como: informes, memorandos, actas, propuestas, contratos, manuales y correos electrónicos, entre otros.





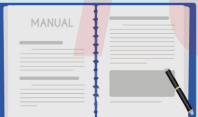

Tipos de documento	Características principales	Importancia / ¿Para qué sirve?	Ejemplo concreto
Informe 	Documento estructurado que presenta datos, análisis, conclusiones y recomendaciones. Su redacción es formal y suele estar dirigida a la toma de decisiones.	Permite que directivos, equipos de trabajo o departamentos comprendan una situación, evalúen alternativas y actúen. Es clave para la planificación y control.	Un informe trimestral de ventas de una empresa que muestra cifras, causas de variaciones, y recomendaciones para mejorar.
Memorándum / memorando 	Comunicación interna, breve, dirigida por lo regular dentro de la organización. Puede contener una orden, instrucción, aviso o solicitud de información.	Facilita la transmisión rápida de información entre personas o áreas de la empresa, esto establece un canal formal pero ágil.	Un memorando del gerente de producción dirigido a su equipo en el que se indica: "a partir de mañana iniciaremos nuevo turno de limpieza a las 15:00 h".
Acta 	Documento que registra de manera formal lo que ocurrió en una reunión: Fecha, participantes, temas tratados, acuerdos o responsables.	Sirve como constancia legal o administrativa de decisiones tomadas, para seguimiento, control y archivo.	El acta de la reunión mensual de jefes de departamento, donde se registraron los puntos tratados, los acuerdos y la persona responsable de cada tarea.
Contrato / acuerdo 	Documento con valor jurídico que especifica obligaciones, derechos, plazos y condiciones entre partes (empresa, cliente, proveedor, empleado, etcétera).	Protege, en el marco legal, a la empresa, define relaciones externas o internas, evita conflictos y sirve como prueba ante autoridades.	Contrato de suministro entre una empresa y un proveedor, donde se indican cantidades, plazos de entrega, penalizaciones por incumplimiento.
Manual / procedimiento 	Documento guía que detalla cómo se debe realizar una tarea, proceso o conjunto de actividades dentro de la empresa. Puede contener pasos, responsables, herramientas, normas.	Ayuda a estandarizar procesos, facilitar la formación de personal, mejorar la calidad y reducir errores en la operación.	Manual de atención al cliente de una empresa, donde se especifican pasos a seguir, trato con el cliente, registro de incidencia y reporte.
Correspondencia externa / carta comercial / correo profesional 	Documento escrito (físico o digital) que se dirige fuera de la empresa (o entre organizaciones) y trata temas formales: propuestas, solicitudes, contratos, etcétera.	Es la "cara" de la empresa hacia el exterior. Permite comunicar de manera formal con clientes, socios, proveedores, otras entidades; refuerza la imagen y garantiza claridad.	Carta dirigida a un cliente en la que se explican condiciones de servicio, o correo profesional y presentar de este modo una propuesta de colaboración.

Tabla 1.3. Tipos de documento.

La tabla anterior permite identificar los principales documentos empresariales, sin embargo, el día de hoy se debe tener en consideración que estos documentos también están relacionados a su carácter, dicho carácter los divide en : Administrativos, comerciales y electrónicos.

Conocer estos documentos permite entender en qué momento se deben de utilizar , ya que cada uno tiene funciones específicas dentro de las empresas- Siempre se debe tener en cuenta estos factores:

- **Audiencia:** ¿A quién va dirigido?
- **Finalidad:** ¿Qué se busca con él?
- **Canal/formato:** ¿Es físico digital?
- **Estructura:** ¿Qué es lo que se espera? Análisis, datos, conclusiones, firmas, etcétera).

La mayoría de esta clase de documentos tiene ciertas reglas que dependen del tipo de empresa u organismo en el que se realizan. La mayoría trata lo relacionado al archivo, conservación y su valor legal o administrativo, esto genera que su conocimiento adquiera una mayor importancia para la empresa.

Ciclo de vida de un documento

El ciclo de vida de un documento es la secuencia de etapas por las que pasa un documento desde su creación hasta su disposición final (archivo o eliminación). Este ciclo es de vital importancia para las empresas ya que ayuda a clasificar el documento y el cómo se desarrolla el proceso de transmisión de información tanto a nivel interno como externo en las organizaciones.

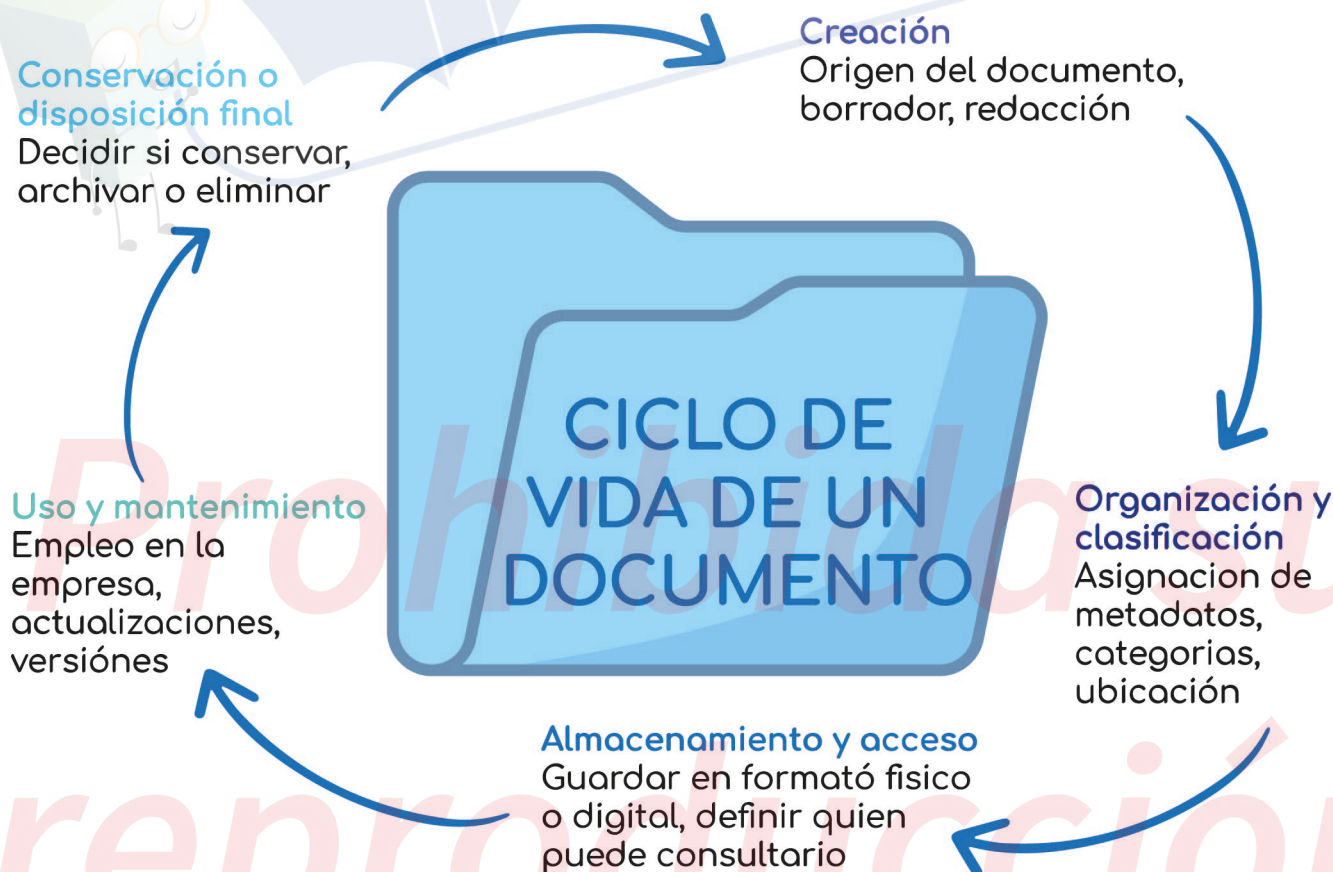


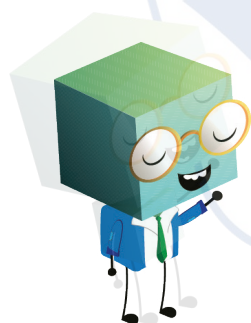
Fig.1.11 Ciclo de vida de un documento.

Todos los documentos cumplen con las fases típicas que incluyen:

- **Creación:** Se origina el documento (borrador, diseño o redacción inicial).
- **Organización y clasificación:** Se le asignan metadatos, categoría y ubicación para facilitar su recuperación.
- **Almacenamiento y acceso:** Se guarda en un medio físico o digital, se define quién lo puede consultar y se define el sistema de gestión documental.
- **Uso/mantenimiento:** Se emplea en la empresa y puede requerir actualizaciones, versiones o revisiones.
- **Conservación o disposición final:** Según normativa, se decide conservar de forma indefinida, archivar o eliminar el documento cuando ya no tiene valor activo.

Por lo tanto, una adecuada gestión de este ciclo evita la pérdida de documentos o duplicaciones de los mismos, así como también ayuda a cumplir con las normativas vigentes, auditorías y con seguridad y transparencia en la información.

Recuerda que cumplir con las estipulaciones legales conducentes, ayuda a un manejo de información clara que beneficia la toma de decisiones dentro de las empresas.



Escanea el código QR y observa el video que ayuda a fortalecer la comprensión del ciclo de vida de un documento, con una orientación más práctica hacia los archivos.



Propiedades de redacción de documentos ejecutivos

Al identificar la importancia de los documentos para la empresa se debe hacer referencia al documento ejecutivo, que es aquel que se dirige a los niveles directivos, de gestión, o a los niveles que participan en la toma de decisiones de una empresa. Este tiene como principales características:

- **Claridad:** El mensaje se entiende sin ambigüedad.
- **Precisión:** Uso de datos concretos, cifras y hechos verificables.
- **Brevedad:** Evitar excesos, y centrarse en lo esencial.
- **Relevancia:** Incluir sólo lo que el directivo debe conocer para poder decidir.
- **Formalidad y profesionalismo:** Tono adecuado, sin lenguaje coloquial y buena presentación.
- **Buena estructura:** Encabezado, resumen ejecutivo, cuerpo y conclusiones/recomendaciones.
- **Buena redacción:** Ortografía, gramática, sintaxis correctas y estilo apropiado.

Para que la comunicación escrita en la empresa sea exitosa, los documentos empresariales exigen estas propiedades para que el mensaje sea claro y cumpla su función.

Cualidades de redacción de un estilo comprensible

El estilo de redacción es el conjunto de rasgos lingüísticos (vocabulario, construcción de oraciones, tono, formato, etc.) que identifica cómo se comunica el autor en un documento. Un estilo adecuado en el ámbito empresarial es claro, directo, profesional y adecuado para el público.

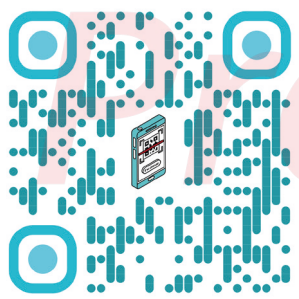
Todos los documentos empresariales deben de cumplir con ciertas características que ya se mencionaron, entre las que se encuentran, la claridad, la precisión o puntualidad. Sin embargo y más allá de tener un buen estilo, un texto debe ser comprensible para su lector, es decir, que pueda leerlo, entenderlo, y usar la información que contiene para cumplir con el objetivo de emisión. Un factor determinante para que esto suceda es contar con un “lenguaje claro”.

Para que se lleve a cabo la redacción de estilo o también conocida como corrección de estilo, se debe de cumplir con ciertas cualidades:

- **Adecuación al público:** Usar vocabulario que el lector entienda y evitar tecnicismos innecesarios.
- **Consistencia:** Mantener el mismo tono, formato, estructura y referencias visuales.
- **Organización lógica:** Ideas presentadas en orden, con introducción, desarrollo y conclusión.
- **Transiciones claras:** Uso de conectores que faciliten la lectura y comprensión.
- **Cohesión y coherencia:** Las ideas deben relacionarse entre sí, el texto debe “fluir”.
- **Formalidad y profesionalismo:** Sin caer en excesivo hermetismo.

Un buen estilo de redacción mejora la percepción del documento, facilita la comprensión y refuerza el mensaje profesional. Aunque no siempre haya investigaciones específicas sobre “estilo de redacción empresarial”, los manuales de comunicación escrita señalan que la redacción estructurada y coherente incrementa la efectividad del mensaje. Por lo tanto, se debe cumplir con este requisito en la comunicación escrita eficiente.

En la empresa es de vital importancia que los documentos ejecutivos, informes u otros se escriban de forma comprensible. Redactar de esta manera ayuda a reducir el tiempo de interpretación, minimizar errores de lectura y mejorar la eficacia de la comunicación, en especial cuando se trata de lectores que están demasiado ocupados (como los directivos) o cuando se distribuyen muchos documentos.



Observa el video del código QR el cual explica qué es la gestión documental, sus procesos y métodos para organizar documentos dentro de una institución o empresa. Así como también detalla las etapas por las cuales pasa un documento, desde su creación hasta su disposición final o conservación, ayudando a comprender el ciclo de vida.



Errores que obstaculizan una buena comunicación

Como se pudo observar, la comunicación es una actividad que, al seguir las normas establecidas, busca ser eficiente y eficaz, ayuda a realizar funciones, cumplir con directrices y transmitir información relevante. Sin embargo, con frecuencia, su implementación presenta dificultades, lo que resulta en errores comunes que obstaculizan la comunicación efectiva. Por ejemplo:

- Mensajes confusos o mal estructurados.
- No adecuar el canal al público o al mensaje.
- Falta de escucha activa, interrupciones o no recibir retroalimentación.
- Uso de lenguaje impreciso, vaguedad o ambigüedad.
- No considerar el contexto, el receptor o las barreras (físicas o psicológicas).

Cuando un documento empresarial presenta errores, la organización corre el riesgo de enfrentar situaciones negativas. Estas incluyen malentendidos (interpretaciones erróneas del mensaje), conflictos, pérdida de tiempo, desmotivación o una mala toma de decisiones que afecte el desempeño organizacional.

Vicios del lenguaje

Los vicios del lenguaje son formas de construcción o uso del vocabulario que, aunque comunes, son incorrectos o inapropiados y dificultan la interpretación del mensaje. Estos se deben evitar por completo en los documentos empresariales, ya que se puede caer de nuevo en errores de comunicación que ocasionan pérdidas dentro de la organización.

Los vicios más comunes en la comunicación escrita son:

- **Barbarismo:** Uso incorrecto de la palabra (pronunciar o escribir mal).
- **Pleonasma o redundancia:** Repetir lo mismo (por ejemplo: “subir arriba” o “resumen breve”).
- **Ambigüedad / anfibología:** Construcciones que permiten más de una interpretación.
- **Solecismo:** Falta de sintaxis correcta (por ejemplo: “les invito a un paseo” en lugar de “los invito”).
- **Uso de muletillas o extranjerismos innecesarios:** Neologismos mal aplicados.

Cuando un documento empresarial contiene vicios del lenguaje, pierde credibilidad y genera confusión en el receptor. Esto provoca problemas internos; por lo tanto, es fundamental enfatizar la calidad de la redacción y establecer mecanismos para asegurar su cumplimiento.

En el entorno de la empresa, la comunicación asertiva se convierte en una pieza clave para el éxito organizacional. Recuerda que se trata de la capacidad de expresar pensamientos, sentimientos y necesidades de forma clara, honesta, respetuosa y sin agresión mientras se escucha al otro. Cuando los equipos de trabajo dentro de una organización logran comunicarse de esta forma, se reducen los malentendidos, se mejora el clima laboral y se potencia la colaboración y el rendimiento colectivo. En una empresa donde la comunicación fluye de manera asertiva, los miembros se sienten valorados, el intercambio de ideas es más efectivo y los procesos se desarrollan con mayor rapidez y menor fricción.

Esta es una de las razones por las cuales es de vital importancia conocer las formas de comunicación que se pueden presentar. Entender que este proceso es vital para que la organización trabaje de forma eficaz y eficiente sin tener una pérdida de información en el mensaje que se quiere transmitir. Aquí es donde nace la importancia del conocimiento, control y uso adecuado de los documentos escritos.

Recuerda que el uso de documentos formales y el control documental conforman el cimiento para que la información empresarial tenga valor real, sea fiable y sirva para la toma de decisiones. Estos documentos (como informes, memorandos, contratos, actas, etc.) cuando están bien redactados, organizados y archivados, permiten a los directivos y equipos consultar datos relevantes, fundar sus decisiones en evidencia, y conservar la memoria institucional, así como cumplir con las legalidades correspondientes al tipo de organización y sector del que se trate. Tal como lo describe un marco de gestión documental, este proceso abarca la producción, organización, acceso, valoración y conservación de los documentos a lo largo de su vida útil.

Cuando se habla de la combinación de estos dos elementos, es decir, comunicación asertiva y un sistema documental formal y controlado, se ofrece a la empresa varias ventajas fundamentales:

- Permite tomar decisiones más ágiles y acertadas, pues se mejora el acceso a información clara, oportuna y confiable.
- Favorece la transparencia y confianza tanto dentro de la organización como frente a clientes, proveedores y auditores.
- Reduce el riesgo de errores, duplicaciones o pérdida de información esencial, gracias a que los documentos están bien gestionados y se comunican de manera adecuada.
- Mejora el clima organizacional, pues al comunicarse bien, con respeto y claridad, se promueve una cultura más colaborativa y responsable, al mismo tiempo los documentos respaldan esta cultura al contener los procesos, acuerdos y evidencias.

En resumen, una empresa que apuesta por la comunicación asertiva invierte capital humano, en cultura interna y en capacidad de innovación. Al mismo tiempo, el hecho de contar con un adecuado proceso documental y documentos formales bien elaborados ayuda a que la inversión pueda beneficiarse, pero, al contrario, si existen ideas que no se registran, decisiones sin respaldo o información que se diluye, la empresa está destinada al fracaso. Lo ideal es integrar ambos, es decir, comunicar bien y documentar bien. Cuando esto ocurre, la organización no sólo se vuelve más eficiente sino también más preparada para adaptarse, crecer y mantenerse en el tiempo con solidez y credibilidad.



Observa el video del código QR donde se describen los vicios del lenguaje más comunes que afectan tanto la comunicación escrita como oral.





Cierre

4 Elaborar

Submódulo 1



Práctica de aprendizaje



"Comunicar bien para trabajar mejor"

Caso práctico

La empresa "Servicios Integrales Hidalgo", dedicada a la instalación de sistemas eléctricos, ha tenido conflictos internos por problemas de comunicación:

- El jefe de área envía instrucciones por mensajes breves y confusos.
- Algunos acuerdos se dan verbalmente, pero no se documentan.
- Los correos electrónicos tienen errores de redacción y frases ambiguas.
- Se usan palabras técnicas sin explicación, lo que genera confusión.
- Existen mensajes con tono autoritario o poco respetuoso.

La empresa solicita a su equipo analizar la situación para mejorar la comunicación asertiva y el uso de documentos formales.

Instrucciones

Lee con atención el caso y desarrolla las siguientes actividades. (se puede realizar individual o en equipo).

1. Comunicación e información:

- a) Explica con tus propias palabras la diferencia entre comunicación e información usando un ejemplo del caso.

- b) Identifica dos tipos de comunicación presentes en la empresa (oral, escrita, formal, informal).

2. Comunicación escrita y documentos:

- a) Explica por qué la comunicación escrita es importante en la empresa.

- b) Menciona tres documentos ejecutivos que podrían mejorar la organización (por ejemplo: memorándum, correo formal, informe).

- c) Describe dos propiedades que deben tener los documentos ejecutivos para ser claros y útiles.

3. Estilo de redacción comprensible:

a) Explica qué significa tener un estilo de redacción comprensible.

b) Reescribe el siguiente mensaje de forma asertiva y clara:

“Hagan lo que se dijo ayer y entréguenlo ya, no quiero errores.”

4. Errores y vicios del lenguaje:

a) Identifica dos errores que obstaculizan la comunicación en el caso.

b) Menciona dos vicios del lenguaje que podrían aparecer en los mensajes (muletillas, ambigüedad, redundancia, etcétera).

c) Escribe un ejemplo de mensaje con un vicio del lenguaje y corrígelo.

■ **Vicio del lenguaje:**

■ **Corrección:**

5. Aplicación práctica:

Elabora un correo ejecutivo breve donde:

- a) Se dé una instrucción clara.
- b) Se use un tono respetuoso.
- c) Se eviten errores y vicios del lenguaje.

Producto final

Un documento de 1 a 2 cuartillas que contenga:

- Respuestas completas.
- Redacción clara.
- Uso correcto del lenguaje.
- Ejemplos relacionados con el caso.

Rúbrica de evaluación.

Actividad: "Comunicar bien para trabajar mejor"

Criterio de evaluación	Excelente (10)	Bueno (8)	Suficiente (6)	Insuficiente (5 o menos)
Comprensión de la comunicación asertiva	Explico claramente el concepto y lo aplica correctamente en todos los ejemplos.	Explico el concepto y lo aplica en la mayoría de los ejemplos.	Explicación básica con aplicación limitada.	No comprendo el concepto.
Diferencia entre comunicación e información	Distingo con claridad ambos conceptos y usa ejemplos adecuados.	Distingo los conceptos con algunos ejemplos.	Distingo parcialmente los conceptos.	Confundo los conceptos.
Identificación de tipos de comunicación	Identifico y explico correctamente varios tipos de comunicación.	Identifico los tipos con explicación básica.	Identifico pocos tipos.	No identifico los tipos.
Uso de comunicación escrita y documentos	Redacto documentos claros, formales y bien estructurados.	Documentos comprensibles con pocos errores.	Documentos poco claros.	Documentos incompletos o incorrectos.
Propiedades de documentos ejecutivos	Aplico claridad, orden y precisión en todos los textos.	Aplico la mayoría de las propiedades.	Aplico pocas propiedades.	No aplico propiedades.
Estilo de redacción comprensible	Redacción clara, coherente y adecuada al contexto.	Redacción comprensible con algunos errores.	Redacción confusa.	Redacción inadecuada.
Identificación de errores y vicios del lenguaje	Identifico y corrijo correctamente errores y vicios.	Identifico errores con correcciones parciales.	Identifico errores sin corregir.	No identifico errores.
Reescritura asertiva de mensajes	Mensajes claros, respetuosos y precisos.	Mensajes adecuados con detalles por mejorar.	Mensajes poco claros.	Mensajes inadecuados.
Presentación y orden del trabajo	Trabajo limpio, ordenado y completo.	Trabajo ordenado con detalles menores.	Trabajo desordenado.	Trabajo incompleto.

reproducción



Práctica de aprendizaje



Lee con atención y sigue las instrucciones.

Caso práctico: "El conflicto en el área de ventas"

La empresa Comercializadora del Centro tiene problemas en el área de ventas.

Mariana, supervisora del equipo, ha notado que los vendedores han bajado su rendimiento y existen conflictos internos.

En particular, hubo una situación entre Carlos y Andrea:

Carlos entregó un reporte mensual con errores de conteo y sin las firmas necesarias.

Andrea, responsable de revisión, le devolvió el documento y dijo frente al equipo:

"Siempre entregas mal tu trabajo, ya no sé qué hacer contigo. Deberías esforzarte más porque así no sirves para el área."

Carlos respondió molesto: "Si no te gusta cómo trabajo, hazlo tú. Yo no tengo por qué aguantar tus gritos."

El ambiente se volvió tenso y el resto del equipo dejó de participar para evitar problemas.

Mariana debe intervenir, pero no sabe cómo plantear la conversación sin generar más conflicto.

Instrucciones

1. Lectura del caso.

Lee con atención el caso presentado y subraya o registra los momentos en los que ocurre:

- Comunicación agresiva,
- Comunicación pasiva, y
- Comunicación asertiva (si la hay).

2. Análisis de la situación (respuesta individual o grupal).

Responde las siguientes preguntas:

a) ¿Qué errores de comunicación se observan en Andrea y Carlos?

b) ¿Qué consecuencias tiene la falta de comunicación asertiva en el equipo?

c) ¿Qué habría ocurrido si Andrea hubiera utilizado un estilo asertivo?

5. Reflexión final.

En media cuartilla contesta:

- ¿Por qué es importante la comunicación asertiva en una empresa?

- ¿Cómo mejora el clima laboral?

- ¿Qué aprendiste del caso que puedes aplicar en tu vida escolar y personal?

5 Evaluar

Rúbrica de evaluación.

Criterio	Excelente (4)	Bueno (3)	Suficiente (2)	Insuficiente (1)	Porcentaje
Identificación de estilos de comunicación	Identifico y explico los estilos agresivo, pasivo y asertivo en el caso de manera clara.	Identifico la mayoría con explicaciones simples.	Identifico pero con poca claridad.	No identifico los estilos.	20
Análisis de errores de comunicación	Análisis profundo, coherente y con ejemplos del caso.	Análisis correcto pero superficial.	Análisis incompleto o poco claro.	No hay análisis.	20
Propuesta de solución asertiva	Soluciones realistas, detalladas y aplicables a la situación.	Soluciones coherentes pero no muy detalladas.	Propuesta simple o incompleta.	Propuesta irrelevante o inexistente.	25
Redacción de mensajes asertivos	Mensajes claros, respetuosos, completos y formales.	Mensajes adecuados con algunos errores.	Mensajes poco claros o poco formales.	Mensajes incorrectos o no asertivos.	20
Reflexión final	Reflexión profunda con argumentos y ejemplos.	Reflexión adecuada, sin profundidad.	Reflexión superficial.	No presenta reflexión.	15
TOTAL					100



Práctica transversal



Comunicación asertiva y control documental en la empresa

Propósito general: Comprender y aplicar la importancia de la comunicación asertiva dentro de la empresa, utilizar documentos formales (como memorandos, actas o informes) y un sistema básico de control documental como evidencia del proceso de comunicación y toma de decisiones organizacionales.

Competencias a desarrollar:

- Expresar ideas y sentimientos de forma asertiva en entornos organizacionales.
- Redactar documentos ejecutivos con claridad, coherencia y formalidad.
- Organizar y controlar la documentación producida dentro de un entorno laboral simulado.
- Relacionar la comunicación efectiva con la gestión documental como base para la toma de decisiones empresariales.

Materiales necesarios:

- Hojas de papel o cuaderno de trabajo.
- Computadora o dispositivo para redactar documentos.
- Plantilla de registro documental (puede elaborarse en *Excel* o a mano).
- Proyector o pizarrón (para exposición de resultados).

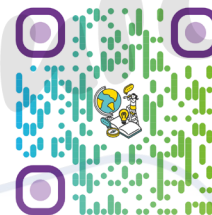
Instrucciones:

1. Organizar equipos de cuatro a seis integrantes.
2. Elegir un escenario empresarial simulado, por ejemplo: Una clínica médica, un restaurante, una empresa de limpieza, una tienda de ropa o un taller mecánico.
3. Identificar una situación comunicativa realista que requiera intercambio formal de información. Ejemplo:
 - a) Un problema de servicio al cliente.
 - b) Un retraso en las entregas.
 - c) Una decisión sobre compra de materiales o cambio de proveedor.
4. Aplicar la comunicación asertiva dentro del equipo para discutir la situación y llegar a un acuerdo común.
5. Elaborar tres documentos formales, con base en lo trabajado:
 - **Memorando:** donde un área comunica la situación o instrucción a otra.
 - **Acta o minuta de reunión:** donde se registren los acuerdos alcanzados, responsables y plazos.
 - **Informe breve:** donde se proponga la solución y su justificación.
6. Diseñar un registro de control documental (tabla con columnas: tipo de documento, fecha, emisor, receptor, asunto, código y ubicación).
7. Integrar todos los documentos en un solo paquete (carpeta digital o impresa).
8. Reflexionar en grupo sobre:
 - a) ¿Qué papel tuvo la comunicación asertiva para resolver la situación?
 - b) ¿Por qué es importante dejar evidencia formal mediante documentos?
 - c) ¿Cómo ayuda el control documental a la toma de decisiones?

9. Presenten su paquete documental y reflexión final en clase (oral y escrita).

10. Entrega final:

- Carpeta con los tres documentos formales elaborados.
- Registro de control documental.
- Reflexión grupal (1 cuartilla máximo).
- Exposición oral breve (5 minutos por equipo).



Paac

Rúbrica de evaluación.

Criterios de evaluación	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Deficiente (1)	Porcentaje
Comunicación asertiva aplicada	Todos los miembros se comunican con respeto, claridad, empatía y logran acuerdos constructivos.	La mayoría muestra comunicación clara con leves fallas.	Existen interrupciones o falta de escucha activa.	Comunicación deficiente o inexistente.	20
Calidad de los documentos elaborados	Documentos completos, bien redactados, con formato formal y lenguaje técnico adecuado.	Documentos correctos, con algunos errores menores de redacción o formato.	Documentos incompletos o con errores de forma.	Documentos ausentes o sin coherencia.	25
Registro de control documental	Registro completo (fechas, códigos, emisores, receptores, tipo y ubicación).	Registro casi completo, con pequeños errores.	Registro incompleto o confuso.	No se presenta o es incorrecto.	15
Reflexión grupal	Analiza con profundidad la importancia de la comunicación y documentación formal dando ejemplos claros.	Reflexión coherente pero con análisis superficial.	Reflexión breve o poco argumentada.	Reflexión ausente o irrelevante.	15
Presentación oral	Clara, organizada, con dominio del tema y participación equitativa del grupo.	Presentación entendible, aunque poco fluida o con participación desigual.	Presentación desorganizada o poco clara.	No se presenta o no se entiende.	10
Presentación escrita (carpeta final)	Limpia, ordenada, con estructura coherente y ortografía impecable.	Presentación correcta, con errores menores.	Presentación poco ordenada o con errores frecuentes.	Incompleta o sin formato.	15
TOTAL					100

Módulo 4 Administración Comunicación de la empresa y proyecto emprendedor

La Editorial Planea tiene como misión crear materiales didácticos de calidad, con los contenidos adecuados para impactar positivamente en la formación de los estudiantes, desarrollando sus conocimientos, habilidades y actitudes, que los transformen en jóvenes capaces de comprender su entorno e influir en él, aprender de manera autónoma a largo de su vida, ser consciente de sus destrezas para resolver problemas y aceptar retos que lo ayuden a alcanzar sus metas, ser sensibles al arte y sus expresiones, asimismo activar la participación ciudadana que reafirme su conciencia cívica y ética, fomentando una actitud respetuosa a la interculturalidad, diversidad de creencias, valores e ideas, asumiendo un pensamiento crítico que ayude al desarrollo sustentable de su comunidad.

El libro del **Módulo 4 Administración “Comunicación de la empresa y proyecto emprendedor”**, está desarrollado bajo los Principios de la Nueva Escuela Mexicana, teniendo como eje rector el Nuevo Modelo Educativo de la Educación Media Superior y el programa de estudio por competencias para el **Bachillerato General**, para el componente de formación laboral básico, con los siguientes propósitos a desarrollar:

- Distingue los procesos fundamentales de comunicación interna y externa de la empresa con base en las evidencias obtenidas de las y los diversos interlocutores, a fin de visualizar la eficiencia de la gestión y la implementación de estrategias y acciones que sirvan para mejorar.
- Ejemplifica un proyecto sustentable en su contexto, integrando los conocimientos básicos teórico-prácticos adquiridos durante la Formación Laboral y a lo largo de su vida con el propósito de identificar posibles ganancias económicas sin dañar el medio ambiente, así como plantear acciones para su inserción en el mercado laboral y/o empresarial.

En la Editorial Planea tenemos un compromiso por desarrollar materiales que cumplan con las expectativas de las comunidades educativas.

Titulos relacionados



ISBN: 978-968-9754-08-4



9 789689 754084



771-159-1900
www.editorialplanea.com.mx