

¿Cómo nos comunicamos en la UTP?

El **tono de voz** está definido como una cualidad de una persona que va ligado al vocabulario que utilizamos comúnmente para comunicarnos. En este caso nos referimos a la **Universidad Tecnológica de Pereira** como responsable de generar una buena comunicación que no solo tenga un tono de voz adecuado, sino también **coherente** y de **fácil comprensión** por el **público a quien va dirigido**.

El tono de voz implementado en la Universidad debe ser **acentuado, brillante, poderoso y activo**, sin tergiversar la información que se transmite o llegar al extremo de ser descortés con lo que se está comunicando. Este va ligado a un concepto de **Imagen e Identidad Institucional**, que permite identificarnos y diferenciarnos de otras Universidades a nivel regional o nacional.

Para la realización de toda pieza escrita, sonora o audiovisual, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos que permitirán tener una **conexión coherente en toda la información que sale de la Universidad** y que refleje la fuerza de nuestro lenguaje dado por el uso de la dialéctica a través de la argumentación, en donde se denote claramente:

- El **colectivo beneficiado** (público objetivo)
- El **hecho relevante** (información a comunicar)
- La **temática** o el componente al que hace parte el hecho
- El **medio** por el cual será entregada la información.

De estos lineamientos se determina el flujo de comunicación que se está entregando a los públicos objetivos, conocido como el direccionamiento estratégico de la comunicación que se manifiesta de dos maneras: **comunicación formal y comunicación informal**. Esta distinción se logra de acuerdo al destinatario, las temáticas y el medio por el cual se comunica, definiendo también el lenguaje que debe ser utilizado.

La comunicación formal utiliza un lenguaje serio, con uso de oraciones más complejas y largas, no suele utilizar muletillas y tiene un discurso fluido y continuo. Es utilizada cuando la información es entregada a través del correo electrónico, aplicativo, sitios web institucionales o los sistemas de información. Además de esto, los temas tratados son acerca de la Universidad, ya sea por causas laborales o institucionales. Entre estas pueden estar: comunicados del rector, informes de trabajo, noticias importantes o comunicados a docentes, administrativos y decanos.

La comunicación informal es una conversación más humana, permite crear una cercanía, con un vocabulario más sencillo y utilizando el tuteo para referirse al público. Esta es utilizada en los comunicados que se entregan a través de las Redes Sociales Institucionales, sitios web institucionales o correo electrónico. Normalmente esta comunicación es dirigida a los estudiantes y los públicos externos. Entre estas pueden estar: noticias sobre eventos, invitación a convocatorias, recordatorios, bonos de beneficio, inscripciones y cualquier información que sea de interés general.

Se debe tener en cuenta también los formatos impresos, productos audiovisuales o escritos, donde se refleje **cercanía con la comunidad**. Entre ellos están: los plegables, afiches y volantes que contengan información de inscripciones o que tengan el objetivo de invitar a participar a la comunidad universitaria y al público en general. En estos casos se debe utilizar el tuteo con el fin de lograr mayor cercanía y de esta manera generar una comunicación con mayor recepción y atracción.

La comunicación formal e informal se puede presentar de manera:

- **Ascendente:** de empleados a jefes.
- **Descendente:** de jefes a empleados.
- **Lateral:** de cargos iguales, ejemplo: secretarías de diferentes dependencias.
- **Diagonal:** de cargos y áreas diferentes.



Al tratarse de comunicados formales el uso correcto e incorrecto es:

Ejemplo:

USO CORRECTO	USO INCORRECTO
<p>Señor Vicerrector,</p> <p>La presente es para felicitarle por su comprometida labor dentro la Institución, hemos percibido que su desempeño en las labores, demuestra todas sus capacidades en el área.</p> <p>Le hacemos extensiva la invitación a un evento que se realizará el 23 de mayo. Su participación será indispensable.</p>	<p>Querido señor Vice rector,</p> <p>En la presente queremos felicitarte por tu comprometida labor dentro de la Institución, nos parece que has desempeñado unas labores en las cuales demuestras tus capacidades para el área.</p> <p>Te queremos invitar a un evento que realizaremos el 23 de mayo y tu presencia sería indispensable.</p>

3

Por otro lado, en la comunicación informal no existen usos correctos e incorrectos puesto que cada individuo está determinado e identificado por su propia forma de expresión y esta no debe ser obligada a cambiar. De igual forma es importante tener en cuenta los lineamientos establecidos a la hora de utilizar esta comunicación con el fin de transmitir información sobre la Universidad dirigida a la comunidad.

Es importante tener en cuenta el **medio, el destinatario y la información** al momento de comunicar, ya que esto permite definir el **sentido** que se le dará a la comunicación para que el receptor tenga **mayor claridad** con lo que **recibe** y el **objetivo se cumpla**.