

TRABAJO DE GRADO

Opción Práctica y Pasantía.

Incentivar una cultura de comunicación formal e institucional a través del correo corporativo como canal oficial en Serviselect Ltda.

Corporación Universitaria Remington.

Nombre de la facultad: Ciencias Empresariales.

Nombre del programa académico: Administración de empresas

Nombre de los estudiantes: Tatiana María Vergara García

Nombre del Tutor: Lenys Vásquez López

Opción de Trabajo de grado: Práctica o Pasantía.

2026

Agradecimientos

Agradezco primeramente a mi Dios por ser mi fortaleza y brindarme la sabiduría durante mi proceso de formación profesional. Su gracia y bendición han sido fundamentales en cada paso de mi camino.

A mi familia por su apoyo incondicional, han sido un pilar fundamental en mi vida. A todas las personas que de alguna u otra manera contribuyeron en mi proceso académico, les expreso mis más sinceros agradecimientos.

Tabla de contenido

Resumen.....	5
1. Problemática abordada en la práctica o pasantía	6
2. Objetivos	8
3. Metodología	8
4. Resultados	10
5. Conclusiones	17
6. Bibliografía	18
Anexos	¡Error! Marcador no definido.

Lista de Tablas

<i>Tabla 1 Frecuencia de uso del correo</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 2 Canal más utilizado</i>	<i>12</i>
<i>Tabla 3 Propuestas para la implementación de la política de comunicación organizacional</i>	<i>15</i>

Anexos

<i>Anexo1 politica de comunicación organizacional.....</i>	<i>26</i>
<i>Anexo 2 Flyer comunicación de la política a través de los canales oficiales.....</i>	<i>28</i>
<i>Anexo 3 Flyer para incentivar el uso de los medios oficiales de comunicación en Serviselect ltda.....</i>	<i>29</i>
<i>4 Anexos fotográficos de la aplicación de la encuesta al personal administrativo Serviselect Ltda.....</i>	<i>30</i>

Resumen

La comunicación formal y el uso adecuado de los canales oficiales son elementos fundamentales para fortalecer la gestión de la información y la coordinación de los procesos internos en las organizaciones. En Serviselect Ltda. se identificó una problemática relacionada con el predominio de canales informales de comunicación, especialmente WhatsApp, frente al uso del correo corporativo como medio oficial. Esta situación se encuentra asociada principalmente a la rapidez e inmediatez de las aplicaciones de mensajería, la falta de hábito en la revisión del correo corporativo, el desconocimiento de sus beneficios y la ausencia de acciones permanentes de seguimiento y sensibilización.

Ante esta problemática, el proyecto tuvo como propósito proponer una estrategia de comunicación interna que incentive el uso del correo corporativo como canal oficial en Serviselect Ltda., fortaleciendo una cultura de comunicación formal e institucional. Para el desarrollo del proyecto se empleó una metodología de enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo y un carácter aplicado o proyectivo. Como técnicas de recolección de información se utilizaron el análisis documental, la observación directa y la aplicación de una encuesta semiestructurada a una muestra intencional de 20 colaboradores del área administrativa, pertenecientes a una población de 190 empleados.

A partir del reconocimiento de las debilidades presentadas en el uso de los canales oficiales, se diseñó una Política de Comunicación Organizacional orientada a establecer lineamientos para el uso de los canales oficiales, promover el correo corporativo para las comunicaciones que requieran registro, seguimiento y respaldo, y orientar el uso de WhatsApp únicamente para situaciones que requieran comunicación inmediata. También se plantearon acciones de implementación como jornadas de socialización, sensibilización, reinducción, difusión de piezas informativas y seguimiento por parte de los líderes de cada área. Concluyendo que el fortalecimiento de la comunicación formal en Serviselect Ltda. requiere no solo disponer de un correo corporativo, sino también generar hábitos, sensibilizar a los colaboradores y establecer mecanismos de seguimiento que permitan consolidar su uso como canal oficial.

Palabras clave: Comunicación organizacional, comunicación interna, correo corporativo, canales oficiales, cultura organizacional.

Problemática abordada en la práctica o pasantía

La comunicación organizacional es fundamental en el funcionamiento de cualquier empresa, independientemente de su tamaño o sector económico. A través de ella, las organizaciones transmiten información, coordinan procesos, toman decisiones y fortalecen las relaciones entre sus distintos niveles jerárquicos. Autores como (Reséndiz Martínez, 2024) menciona que la comunicación es un proceso dinámico mediante el cual se transmite y recibe diversa información a través de signos, símbolos, gestos, silencios y lenguaje verbal y no verbal.

Este proceso implica constantemente la decodificación y el aprendizaje consciente, empático y crítico de los mensajes, considerando los distintos factores y condicionantes que influyen en cada momento y lugar. Las organizaciones que implementan directrices claras de comunicación entre sus miembros no solo facilitan el flujo de información, sino que también fomentan el desarrollo de competencias comunicativas a través del uso de canales efectivos y adecuados para cada situación (Estrada, 2020)

Empresas prestadoras de servicios en casos especiales como las empresas de seguridad privada la comunicación es factor fundamental en el buen funcionamiento y servicios de confianza por lo delicado de la información que maneja y los canales utilizados que garanticen la confidencialidad y la no fuga de información Serviselect Ltda. Forma parte de este sector es una empresa constituida con el objetivo de ofrecer soluciones integrales en vigilancia y seguridad privada. Se considera una mediana organización que cuenta con diversas áreas funcionales orientadas a garantizar el cumplimiento de sus procesos y la calidad en la prestación de sus servicios, destacándose por su enfoque en la calidad, el uso de herramientas tecnológicas y la formación constante de su talento humano.

En la empresa, específicamente en el área administrativa, se han identificado necesidades relacionadas con la comunicación organizacional, particularmente en el uso y apropiación de los canales oficiales, esta se puede deber a causas como la falta de apropiación de los colaboradores respecto a los lineamientos de comunicación establecidos por la empresa o preferencia por canales más rápidos e informales frente al canal institucional. Esta situación genera vacíos en la transmisión de la información, dificulta el seguimiento de las actividades y afecta la coordinación entre las diferentes áreas, evidenciando la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación interna.

A pesar de que la empresa cuenta con un correo corporativo establecido formalmente como medio institucional para la comunicación laboral, se evidencia que este ha sido progresivamente desplazado por el uso de aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp, tanto en el área administrativa como en el área operativa arraigando una cultura poco orientada hacia la formalidad institucional esto conlleva a una deficiencia en la gestión y la trazabilidad de la información que por estos medios de mensajería son vulnerables a salirse del control de la empresa y pérdida de la información esto sin dejar de lado la responsabilidad que recae sobre cada uno de los trabajadores en el manejo de información por estos canales informales.

Encontrada esta situación durante el proceso de práctica, se hace necesario diseñar una estrategia de comunicación interna que incentive el uso del correo corporativo como canal oficial en Serviselect Ltda., fortaleciendo la cultura de comunicación formal e institucional de la organización. Esta estrategia permitirá mejorar la trazabilidad de la información, ya que todas las comunicaciones quedarán registradas y podrán ser consultadas cuando sea necesario. Así mismo, contribuirá a proteger la confidencialidad de la información institucional al reducir el uso de canales informales para asuntos laborales. También facilitará el control y seguimiento de las actividades realizadas por los colaboradores, mejorará la coordinación entre las diferentes áreas y apoyará el cumplimiento de las políticas internas de comunicación. De igual forma, beneficiará una gestión más organizada de la información, aportando mayor eficiencia a los procesos administrativos y operativos de la empresa. En este sentido se plantea la siguiente pregunta:

¿Qué estrategia de comunicación interna puede incentivar el uso del correo corporativo como canal oficial en Serviselect Ltda., que fortalezca una cultura de comunicación organizacional formal, asertiva y con mayor trazabilidad en los procesos internos?

Objetivos

2.1 Objetivo general

Proponer una estrategia de comunicación interna que incentive el uso del correo corporativo como canal oficial en Serviselect Ltda., fortaleciendo la cultura de comunicación formal e institucional en la organización.”

2.2 Objetivos específicos

1. Identificar las causas que inciden en los hábitos de uso de los canales informales de comunicación interna entre el personal administrativo de Serviselect Ltda.
2. Formular una política de comunicación organizacional que promueva entre los colaboradores de Serviselect Ltda., el uso formal y trazable de los canales oficiales de información.
3. Plantear espacios de divulgación y socialización de las políticas sobre el uso los canales oficiales de comunicación.

Metodología

Enfoque investigativo

El presente trabajo se desarrolla bajo un enfoque cualitativo el cual permite analizar e interpretar las dinámicas comunicativas dentro de la organización desde la perspectiva de los actores involucrados. Este enfoque facilita comprender las percepciones, hábitos y prácticas relacionadas con el uso del correo corporativo como canal institucional. De acuerdo con (Hernández Sampieri Roberto, 2018) la investigación cualitativa se orienta a comprender fenómenos en su contexto natural, interpretando significados y comportamientos sociales.

El estudio presenta un alcance descriptivo, dado que busca caracterizar el estado actual de la comunicación interna en Serviselect Ltda., identificando prácticas informales y debilidades en el uso de los canales oficiales. (Gonzalez, 2021) "La investigación descriptiva se dedica a describir un fenómeno o situación de manera detallada. Se utiliza para crear una representación precisa de eventos, personas o lugares". Asimismo, el estudio tiene un carácter aplicado o proyectivo, ya que propone estrategias orientadas a incentivar el uso del correo corporativo como

medio formal de comunicación institucional. En este sentido, (Arias, 2012) señala que la investigación aplicada tiene como finalidad resolver problemas concretos mediante propuestas prácticas y contextualizadas.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para el cumplimiento de los objetivos de la práctica, se emplearon diferentes técnicas e instrumentos de recolección de información confiables pertinentes. Primeramente, se realizó un análisis documental para revisar políticas internas, manuales y lineamientos relacionados con la comunicación organizacional. Así mismo también se aplicó observaciones directas la cual permitió identificar las prácticas reales de comunicación dentro de la empresa, evidenciando el uso de canales formales e informales. Seguidamente se aplicó encuestas semi estructuradas al personal para conocer sus percepciones, hábitos y dificultades en el uso del correo corporativo, este tipo de entrevista permite profundizar en experiencias mediante un diálogo flexible y abierto.

Población y Muestra

Para este trabajo de práctica se tomó como estudio de caso a la empresa Serviselect Ltda. La población está conformada por los 190 empleados, mientras que la muestra está definida por 20 colaboradores del área administrativa quienes participan en los procesos de comunicación interna de la organización. La muestra es de tipo intencional o no probabilística, seleccionando a aquellos empleados que tienen mayor interacción con los canales de comunicación institucional.

Fases del proceso

Como fase inicial se realizó un diagnóstico enfocado en la observación del proceso de comunicación interna, en la práctica y lineamientos internos. Y en una segunda parte conocer la perspectiva de los colaboradores del área administrativa, para identificar las principales causas del bajo uso del correo corporativo.

La segunda parte del desarrollo del trabajo de practica se enfocó en el diseño de una política de comunicación organizacional enfocada en fortalecer el uso del correo corporativo y planear una socialización a través de espacios de divulgación donde la propuesta fue presentada por medio de flayers informativos, que nos sirvió como una alternativa para fortalecer la cultura de comunicación formal dentro de la organización.

Resultados

Identificación de las causas que inciden en los hábitos de uso de los canales informales de comunicación interna entre el personal administrativo de Serviselect Ltda.

De la información obtenida a través de las técnicas y los instrumentos utilizados, se detallan las principales causas identificadas

1. Preferencia por la rapidez de WhatsApp.

Los colaboradores consideran que WhatsApp les permite enviar y recibir información de manera inmediata, lo que facilita resolver dudas o atender situaciones del trabajo en menor tiempo. Esta percepción ha llevado a que sea el medio más utilizado para la comunicación diaria, dejando en un segundo plano el correo corporativo.

2. Falta del hábito de revisar el correo corporativo.

Se evidenció que varios colaboradores no revisan el correo electrónico de forma constante durante la jornada laboral. En muchos casos solo ingresan cuando esperan un mensaje específico o cuando alguien les informa que recibieron un correo, lo que disminuye su uso como canal principal de comunicación.

3. Poco conocimiento sobre la importancia del canal oficial.

Aunque los colaboradores saben que existe un correo corporativo, algunos no reconocen plenamente las ventajas que ofrece frente a otros medios, como el registro de la información, la trazabilidad de las comunicaciones y la facilidad para consultar antecedentes cuando se requiere hacer seguimiento a un proceso.

4. Ausencia de seguimiento al cumplimiento de la política de comunicación.

Si bien la empresa ha definido el correo corporativo como el canal oficial para las comunicaciones laborales, no se realizan controles o acciones permanentes que promuevan su uso. Esto ha permitido que el personal continúe utilizando aplicaciones de mensajería instantánea como primera opción para compartir información relacionada con el trabajo.

5. Costumbre de utilizar canales informales.

Con el paso del tiempo se ha creado un hábito de comunicación basado en el uso de WhatsApp. Debido a que este canal ha sido utilizado durante varios años para tratar temas laborales, los colaboradores lo perciben como una práctica normal, aunque no sea el medio institucional establecido por la empresa.

De esto podemos sintetizar que la combinación de los factores anteriores ha generado una cultura en la que predomina la comunicación informal sobre la comunicación institucional. Como consecuencia, parte de la información no queda registrada oficialmente, se dificulta el seguimiento de algunas actividades, aumenta el riesgo de pérdida de información y se reduce la trazabilidad de los procesos administrativos. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer el uso del correo corporativo como canal oficial y promover una cultura organizacional basada en la formalidad, el orden y la seguridad de la información.

Tabla 1 Frecuencia de uso del correo

Frecuencia	Colaboradores	Porcentaje
Siempre	5	25%
Frecuentemente	4	20%
Algunas veces	8	40%
Nunca	3	15%
Total	20	100%

Tabla 1. Los resultados muestran que el 55% utiliza el correo solo algunas veces o nunca, lo que evidencia la necesidad de fortalecer su uso; Los resultados muestran que el correo corporativo aún no hace parte de los hábitos de comunicación de todos los colaboradores del área administrativa. Aunque el 25 % manifestó utilizarlo siempre y el 20 % indicó hacerlo frecuentemente, la mayoría de los encuestados (55 %) expresó que solo lo utiliza algunas veces o nunca; Este comportamiento evidencia que el correo corporativo no ha logrado consolidarse como el principal canal de comunicación dentro de la organización. En la práctica diaria los colaboradores emplean a otros medios de comunicación, principalmente aplicaciones de mensajería instantánea, debido a la facilidad y rapidez que ofrecen para compartir información.

Lo anterior demuestra la necesidad de implementar estrategias que promuevan el uso del correo corporativo como canal oficial, permitiendo fortalecer la comunicación institucional, mejorar el control de la información y facilitar la trazabilidad de los procesos administrativos.

Tabla 2 Canal más utilizado

Canal	Colaboradores	Porcentaje
WhatsApp	14	70%
Correo Corporativo	4	20%
Llamadas	2	10%

Tabla 2. WhatsApp es el medio predominante por su rapidez, aunque reduce la formalidad y el registro de la información.

Los resultados presentados en la Tabla 2 evidencian que WhatsApp es el canal de comunicación más utilizado por los colaboradores de Serviselect Ltda., con una participación de 14 trabajadores, equivalente al 70 % de los encuestados. Este resultado demuestra una marcada preferencia por la mensajería instantánea, posiblemente relacionada con la rapidez y facilidad que ofrece para transmitir información y coordinar actividades durante la jornada laboral.

En segundo lugar, se encuentra el correo corporativo, utilizado por 4 colaboradores, correspondientes al 20 % de los encuestados. Aunque este medio representa una alternativa formal para la comunicación institucional, su porcentaje de utilización es considerablemente menor frente a WhatsApp. Esto evidencia una oportunidad de mejora para fortalecer el uso del correo corporativo como canal oficial, especialmente para comunicaciones que requieren respaldo, consulta posterior y trazabilidad.

Por último, las llamadas telefónicas representan el 10 %, correspondientes a 2 colaboradores. Este resultado muestra que, aunque las llamadas continúan siendo utilizadas para determinados intercambios de información, tienen una participación menor frente a los canales escritos.

Propuesta de Política de Comunicación Organizacional para la empresa Serviselect Ltda.

A partir del diagnóstico realizado en la empresa se muestra a continuación la política de comunicación organizacional propuesta para la mejora en la comunicación formal dentro de la empresa

Encabezado

Código: PCO-001

Versión: 1.0

Responsable: Gerencia General – Área Administrativa

Aplica a: Todo el personal de Serviselect Ltda.

Objetivo: Establecer lineamientos para el uso de los canales oficiales de comunicación en Serviselect Ltda., promoviendo el correo corporativo como el medio principal para las comunicaciones laborales que requieran registro, seguimiento y respaldo, con el fin de fortalecer la organización de la información, la trazabilidad de los procesos y la protección de la información institucional.

Alcance: Esta política aplica a todos los colaboradores administrativos y operativos de Serviselect Ltda. que, en el desarrollo de sus funciones, generen, reciban o compartan información relacionada con las actividades de la empresa.

Justificación: Durante el desarrollo de la práctica se identificó que gran parte de la comunicación interna se realiza por WhatsApp, debido a la facilidad de uso y al hábito adquirido por los colaboradores. También se evidenció un uso poco frecuente del correo corporativo, el desconocimiento de algunos de sus beneficios y la falta de seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos. Esta situación dificulta la consulta de la información, reduce la trazabilidad de las comunicaciones y puede afectar el control de los procesos. Por esta razón, se establece la presente política con el propósito de fortalecer el uso de los canales oficiales y mejorar la comunicación interna.

Lineamientos: El correo corporativo será el canal oficial para enviar comunicados, autorizaciones, solicitudes, informes, documentos y cualquier información que requiera respaldo o seguimiento.

WhatsApp podrá utilizarse para avisos rápidos, coordinación de actividades o situaciones que requieran una respuesta inmediata; sin embargo, cuando la información genere compromisos o decisiones, deberá enviarse posteriormente por correo corporativo.

Cada colaborador deberá revisar su correo corporativo al iniciar la jornada laboral, antes del almuerzo y al finalizar la jornada.

Los mensajes enviados por correo deberán redactarse de forma clara, respetuosa y profesional, utilizando asuntos que permitan identificar fácilmente su contenido.

La información institucional deberá compartirse únicamente mediante los canales autorizados por la empresa, evitando el uso de cuentas personales para asuntos laborales.

Los líderes de cada área promoverán el cumplimiento de esta política y orientarán a sus equipos sobre el uso adecuado de los canales de comunicación.

Estrategia de implementación: Para facilitar el cumplimiento de esta política, Serviselect Ltda. desarrollará las siguientes acciones:

- Socializar la política con todo el personal administrativo y operativo.
- Realizar jornadas de sensibilización sobre la importancia del correo corporativo.
- Difundir piezas informativas (flyers) con recomendaciones para el uso adecuado del correo y de los canales oficiales.
- Hacer seguimiento periódico al uso del correo corporativo por parte de los líderes de cada área.
- Promover buenas prácticas de comunicación que permitan reducir el uso de canales informales para asuntos institucionales.

Responsabilidades:

- Gerencia General: aprobar la política y apoyar su implementación.
- Líderes de área: promover su cumplimiento, orientar a los colaboradores y realizar seguimiento al uso de los canales oficiales.
- Colaboradores: utilizar el correo corporativo para las comunicaciones formales, revisar periódicamente su bandeja de entrada y hacer un uso responsable de los canales institucionales.

Seguimiento: El Área Administrativa realizará revisiones periódicas para verificar el cumplimiento de esta política y evaluar la necesidad de implementar nuevas acciones de mejora. Como indicadores se tendrán en cuenta el aumento en el uso del correo corporativo, la disminución de comunicaciones laborales por canales informales y la participación de los colaboradores en las actividades de sensibilización.

Vigencia: La presente política entra en vigencia a partir de su aprobación por la Gerencia General y será revisada cuando la empresa lo considere necesario o cuando se identifiquen oportunidades de mejora en la comunicación interna. Ver *Anexo 1: Política propuesta de comunicación organizacional para serviselect Ltda.*

Espacios de promoción y divulgación de la política de comunicación organizacional en la empresa Serviselect Ltda.

Con el propósito de dar a conocer la Política de Comunicación Organizacional y promover el uso de los canales oficiales de comunicación en Serviselect Ltda., se plantearon diferentes espacios de divulgación y socialización dirigidos a todos los colaboradores de la empresa.

Tabla 3 Propuestas para la implementación de la política de comunicación organizacional

Acciones propuestas	Descripción	Acciones propuestas	Descripción
Jornada de socialización entre los trabajadores	Realizar una jornada de socialización dirigida a los trabajadores de Serviselect Ltda., con el propósito de presentar la Política de Comunicación Organizacional, explicar su objetivo, alcance y principales lineamientos. Este espacio permitirá aclarar dudas.	Envío de la política mediante correo corporativo	Enviar el documento de la Política de Comunicación Organizacional a todos los trabajadores mediante el correo corporativo, garantizando que cada colaborador reciba la información y pueda consultarla cuando lo requiera. Esta acción permitirá, además, reforzar el uso del correo institucional como canal oficial de comunicación.
Publicación de la política en medios institucionales	Publicar la política en carpetas compartidas, plataformas internas o demás espacios institucionales disponibles para los colaboradores, con el propósito de mantener el	Refuerzo de los lineamientos por parte de los jefes inmediatos	Los jefes y líderes de cada área deberán reforzar periódicamente los lineamientos establecidos en la política durante las reuniones de trabajo. Esta acción permitirá promover el uso adecuado de los canales oficiales, resolver inquietudes y fortalecer

	documento disponible de manera permanente y facilitar su consulta.		las buenas prácticas de comunicación en cada área.
Inclusión de la política en jornadas de reinducción	Incorporar la Política de Comunicación Organizacional en las jornadas de reinducción realizadas por la empresa, con el fin de recordar periódicamente los lineamientos establecidos y garantizar que tanto los trabajadores antiguos como los nuevos conozcan los canales oficiales y las prácticas adecuadas de comunicación.	Flyer sobre el uso del correo corporativo	Utilizar la pieza gráfica diseñada para promover el correo corporativo como canal oficial de comunicación. Este material podrá ser presentado durante las jornadas de socialización y difundido en los espacios institucionales como apoyo visual y recordatorio permanente para los colaboradores.
Flyer sobre comunicación asertiva	Utilizar la pieza gráfica diseñada para fortalecer la comunicación asertiva entre los trabajadores. El material permitirá sensibilizar al personal sobre la importancia de mantener una comunicación clara, respetuosa y adecuada dentro de la organización.	Envío de la política mediante correo corporativo	Realizar revisiones periódicas para verificar la aplicación de los lineamientos establecidos en la política. Este seguimiento permitirá identificar dificultades, detectar el uso inadecuado de canales informales y establecer acciones de mejora cuando sea necesario.

La implementación de las acciones propuestas permitirá fortalecer el conocimiento, comprensión y apropiación de la Política de Comunicación Organizacional por parte de los trabajadores de Serviselect Ltda. Asimismo, se busca disminuir progresivamente la dependencia de canales informales de comunicación, especialmente WhatsApp, y promover el uso del correo corporativo y demás medios institucionales como canales oficiales para el intercambio de información laboral.

De igual manera, la socialización, el acompañamiento de los líderes, las jornadas de reinducción y el uso de las piezas informativas contribuirán a generar una cultura de comunicación más organizada, clara, segura y trazable. El seguimiento periódico permitirá identificar oportunidades de mejora y verificar que los lineamientos establecidos sean aplicados de manera efectiva en las diferentes áreas de la organización.

Conclusiones

Las evidencias obtenidas en la práctica permiten concluir en la empresa Serviselect Ltda. el uso de los canales no oficiales es predominante debido a las facilidades, rapidez e inmediatez que ofrecen las aplicaciones de mensajería, especialmente WhatsApp, además de la falta de acciones permanentes que promuevan el uso del correo corporativo como canal oficial. Esta situación evidencia la necesidad de establecer lineamientos que permitan orientar a los colaboradores sobre el uso adecuado de los diferentes medios de comunicación, de acuerdo con el tipo de información que se desea transmitir.

En este sentido los resultados obtenidos evidenciaron que mejorar los hábitos de comunicación no depende únicamente de la existencia de un correo corporativo, sino también de establecer lineamientos claros, generar espacios de sensibilización y promover el compromiso de los colaboradores con las políticas institucionales. Por lo tanto, para lograr cambios en las prácticas de comunicación interna es necesario acompañar la disponibilidad de los canales oficiales con estrategias de divulgación, capacitación y seguimiento.

Un buen manejo y aplicación de la Política de Comunicación Organizacional, podrá fortalecer la comunicación interna al establecer criterios claros sobre el uso de los canales oficiales. Esto permitirá mejorar la organización de la información, facilitar la consulta de comunicaciones anteriores, aumentar la trazabilidad de las decisiones e instrucciones y reducir la pérdida o dispersión de información relevante. De igual manera, una adecuada aplicación de la política contribuirá a que los colaboradores tengan mayor claridad sobre sus responsabilidades frente al manejo de la información institucional y sobre el canal que deben utilizar en cada situación.

Se recomienda a Serviselect Ltda. aprobar e implementar la Política de Comunicación Organizacional como un documento institucional que oriente el uso de los canales oficiales de comunicación y sirva como apoyo para fortalecer la gestión de la información.

Realizar jornadas periódicas de socialización y reinducción sobre la política, con el fin de recordar a los colaboradores la importancia del uso del correo corporativo y reforzar las buenas prácticas de comunicación organizacional.

Promover el liderazgo de los jefes inmediatos en el seguimiento del cumplimiento de la política, incentivando el uso del correo corporativo en las comunicaciones formales y orientando

a los colaboradores cuando se identifiquen situaciones que no se ajusten a los lineamientos establecidos.

Mantener campañas de sensibilización mediante piezas informativas, carteleras, correos electrónicos y otros medios institucionales que refuercen de manera constante el uso de los canales oficiales y los beneficios que estos aportan a la organización.

Realizar evaluaciones periódicas sobre el uso de los canales de comunicación mediante encuestas o indicadores de seguimiento, con el propósito de medir el nivel de apropiación de la política e identificar oportunidades de mejora que permitan actualizar las estrategias implementadas.

Continuar fortaleciendo la cultura de comunicación organizacional mediante acciones que promuevan la responsabilidad en el manejo de la información, la trazabilidad de las comunicaciones y el cumplimiento de las políticas internas, contribuyendo así al mejoramiento continuo de los procesos administrativos y operativos de la empresa.

Bibliografía

Arias, F. (2012). *el proyecto de investigacion introduccion a la metodologia cientifica*. caracas venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.

Estrada, D. L. (2020). la comunicacion asertiva : una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales . *revista latinoamericana de difusion cientifica* .

Gonzalez, J. L. (2021). *diseño y metodologia de la investigacion*. peru: ENFOQUES CONSULTING EIRL.

Reséndiz Martínez, J. &. (2024).

*AutoradecorrespondenciaSección:ArtículodeinvestigaciónFechaderecepción:23/01/2024

[Fechadeaceptación:21/04/2024Ma.GuadalupeMontesReséndizUniversidaComunicación

asertiva organizacional en el desempeño de una Institucion de educacion superior.

transdigital.

Hernández Sampieri Roberto. (2018). *metodologia de la investigacion de las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* . mexico : MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

Anexos

Anexos 1: Política propuesta de comunicación organizacional para serviselect Ltda.



SERVSELECT LTDA

TU SEGURIDAD EN BUENAS MANOS

**POLÍTICA
DE COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL**

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL			
CÓDIGO	PCO-001	VERSION	2.0
PROCESO	Gestión Administrativa	RESPONSABLE	Gerencia General – Área Administrativa

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para el uso adecuado de los canales oficiales de comunicación en Serviselect Ltda., promoviendo el correo corporativo como medio principal para las comunicaciones laborales que requieran registro, seguimiento y respaldo, fortaleciendo la organización, la trazabilidad de la información y la protección de la información institucional.

2. ALCANCE

Aplica a todos los colaboradores administrativos y operativos de Serviselect Ltda. que generen, reciban, compartan o archiven información relacionada con las actividades y procesos de la organización.

3. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN

ASPECTO	LINEAMIENTO	RESPONSABLE
Correo corporativo	Canal oficial para comunicados, solicitudes, informes, autorizaciones, decisiones, documentos y demás información que requiera formalidad o trazabilidad.	Todos los colaboradores
WhatsApp / mensajería	Se utilizará para coordinación inmediata, avisos, recordatorios y situaciones urgentes. Las comunicaciones formales o decisiones deberán confirmarse posteriormente por correo corporativo.	Todos los colaboradores
Revisión del correo	Cada colaborador deberá revisar periódicamente su correo corporativo, especialmente al iniciar la jornada y durante la jornada laboral, según las necesidades del cargo.	Colaboradores
Confidencialidad	La información institucional, financiera, contractual y los datos personales deberán compartirse únicamente mediante canales autorizados y aplicando las medidas de seguridad correspondientes.	Todos los colaboradores
Trazabilidad	Las decisiones, instrucciones, compromisos o cambios de proceso deberán quedar respaldados en el canal institucional correspondiente para facilitar su consulta y seguimiento.	Colaboradores y líderes

4. RESPONSABILIDADES

ROL	RESPONSABILIDAD
Gerencia General	Aprobar, respaldar y promover el cumplimiento de la política.
Líderes de área	Orientar a sus equipos, promover el uso de los canales oficiales y reportar incumplimientos reiterados.
Colaboradores	Utilizar el canal correspondiente según el tipo de información, mantener la confidencialidad y dar cumplimiento a los lineamientos establecidos.
TI / Sistemas	Garantizar disponibilidad, seguridad, respaldo y soporte del correo corporativo y de los recursos tecnológicos asociados.



SERVSELECT LTDA

TU SEGURIDAD EN BUENAS MANOS

**POLÍTICA
DE COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL**

5. IMPLEMENTACIÓN Y APROPIACIÓN

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
Socialización de la política	Realizar jornadas con los colaboradores para explicar el objetivo, alcance y lineamientos, resolver dudas y promover su apropiación.
Envío por correo corporativo	Remitir la política a todos los trabajadores y conservarla disponible para consulta.
Publicación institucional	Disponer la política en carpetas compartidas, plataformas internas u otros espacios autorizados.
Acompañamiento de líderes	Reforzar periódicamente los lineamientos durante reuniones de trabajo y orientar a los equipos.
Reinducción	Incluir la política en jornadas de reinducción para personal nuevo y antiguos.
Material informativo	Utilizar flyers y piezas de comunicación para promover el correo corporativo y la comunicación asertiva.

6. SEGUIMIENTO E INDICADORES

INDICADOR	PROPÓSITO
Uso del correo corporativo	Incrementar progresivamente su utilización como canal oficial para comunicaciones formales.
Comunicaciones por canales informales	Reducir el uso de canales no oficiales para asuntos que requieran trazabilidad.
Participación en socializaciones	Fortalecer el conocimiento y apropiación de la política por parte de los colaboradores.
Cumplimiento de lineamientos	Identificar oportunidades de mejora y realizar acciones correctivas cuando sea necesario.

7. INCUMPLIMIENTOS Y MEJORA

El incumplimiento de los lineamientos será comunicado al responsable del proceso para su orientación y corrección. Los casos reiterados podrán ser reportados a Gerencia General y tratados conforme a las normas internas aplicables. La política será revisada y actualizada cuando se presenten cambios relevantes en los procesos, canales o necesidades de comunicación.

8. VIGENCIA

La política entra en vigencia a partir de su aprobación y será revisada como mínimo una vez al año o cuando cambien las condiciones operativas o tecnológicas de la empresa.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Tatiana Vergara Gracia Practicante Gestión Humana	 Manuela Doría H. Dirección Gestión Humana	 Luis Martelo Garcia Gerente

Anexo 2: Flyer política de comunicación organizacional



SERVISELECT LTDA
TU SEGURIDAD EN BUENAS MANOS



POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

 CÓDIGO: PCO-001	 VERSIÓN: 1.0	 PROCESO: Gestión Administrativa
 RESPONSABLE: Gerencia General – Área Administrativa	 VIGENCIA: A partir de su aprobación	 PÁGINA: 1 de 1



1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para el uso de los canales oficiales de comunicación en Serviselect Ltda., promoviendo el correo corporativo como el medio principal para las comunicaciones laborales que requieran registro, seguimiento y respaldo, fortaleciendo la organización, la trazabilidad de la información y la protección de la información institucional.



2. ALCANCE

Aplica a todos los colaboradores administrativos y operativos de Serviselect Ltda.



3. LINEAMIENTOS

ASPECTO	LINEAMIENTO
 Correo corporativo	Será el canal oficial para comunicados, solicitudes, informes, autorizaciones y documentos institucionales.
 WhatsApp	Se utilizará únicamente para coordinación inmediata. Toda comunicación formal deberá enviarse posteriormente por correo corporativo.
 Revisión del correo	Cada colaborador deberá revisar su correo al iniciar la jornada, antes del almuerzo y al finalizar el día laboral.
 Confidencialidad	La información institucional solo podrá compartirse mediante los canales autorizados por la empresa.
 Responsabilidad	Los líderes de área promoverán el cumplimiento de esta política y orientarán a sus equipos de trabajo.

4. IMPLEMENTACIÓN

-  Socialización de la política.
-  Envío mediante correo corporativo.
-  Publicación en plataformas institucionales.
-  Jornadas de reinducción.
-  Difusión de piezas informativas.
-  Seguimiento por los líderes de área.

5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

-  Incrementar el uso del correo corporativo.
-  Reducir las comunicaciones laborales por canales informales.
-  Fortalecer la participación en las actividades de socialización.

 ELABORÓ	 REVISÓ	 APROBÓ
Practicante Firma: _____	Área Administrativa Firma: _____	Gerencia General Firma: _____

 INFORMACIÓN SEGURA

 TRAZABILIDAD GARANTIZADA

 COMUNICACIÓN PROFESIONAL

#ComunicamosMejor SomosMásFuertes

Anexo 3: Flyer para incentivar el uso de los medios oficiales de comunicación en Serviselect Ltda.

SERVISELECT LTDA
TU SEGURIDAD EN BUENAS MANOS

Incentivar una cultura de comunicación formal e institucional a través del correo corporativo como canal oficial en Serviselect Ltda.

¿POR QUÉ USAR EL CORREO CORPORATIVO?

- SEGURIDAD:** Protege la información de la empresa.
- TRAZABILIDAD:** Permite el seguimiento y registro de todas las comunicaciones.
- IMAGEN:** Fortalece nuestra imagen institucional y profesional.
- SEGUIMIENTO:** Facilita el control de solicitudes y procesos.
- CUMPLIMIENTO:** Cumple con las políticas internas de comunicación.

TIPS PARA USAR TU CORREO CORPORATIVO

- Usa siempre para temas laborales.
- Protege la información. No uses correos personales.
- Mantén registro de los correos enviados y recibidos.
- Garantiza la trazabilidad de la información.
- Envíale solo a las personas involucradas.
- Revisa con claridad y adjunta solo lo necesario.

RECUERDA:
EL CORREO CORPORATIVO ES NUESTRO **CANAL OFICIAL** DE COMUNICACIÓN

Comunicar bien es trabajar mejor.
(Hagámoslo juntos!)

INFORMACIÓN SEGURA | TRAZABILIDAD GARANTIZADA | COMUNICACIÓN PROFESIONAL

#ComunicamosMejor. SomosMásFuertes

SERVISELECT LTDA
COMUNICACIÓN ASERTIVA
A TRAVÉS DE LOS CANALES OFICIALES EN SERVISELECT LTDA.

Una comunicación clara, respetuosa y oportuna fortalece nuestro trabajo en equipo y nos permite alcanzar mejores resultados.

BENEFICIOS DE COMUNICARNOS BIEN

- Fortalece el trabajo en equipo y la colaboración.
- Reduce errores y mejora la eficiencia en los procesos.
- Promueve un ambiente laboral respetuoso y profesional.

RECUERDA

- Usa siempre los canales oficiales.
- Sé claro, respetuoso y profesional.
- Verifica la información antes de compartirla.
- Cada mensaje refleja tu compromiso y el de nuestra empresa.

COMUNICARNOS BIEN ES TRABAJAR MEJOR.

Anexo 4: Fotografías de la aplicación de la encuesta al personal administrativo Serviselect Ltda.





