FORMACIÓN webinar gratuito para pymes

Hablemos de teletrabajo:

estrategias para la comunicación interna de tu empresa

Banco Nación

Empretec ARGENTINA

¿De qué vamos a hablar?

- La comunicación como herramienta clave para la gestión empresarial.
- Rol estratégico de la comunicación interna, en especial en entornos de teletrabajo.
- Definiciones, recursos y herramientas.
- Metas. Análisis. Planificación. Métricas.
- Soportes y canales. El protagonismo de la tecnología. El valor de los contenidos.
- Ruidos. interferencias. Desafíos.

FORMACIÓN webinar gratuito para pymes

Hablemos de teletrabajo:
estrategias para la comunicación
interna de tu empresa

Comunicar, clave para el liderazgo

Banco Nación

empretec ARGENTINA

FORMACIÓN webinar gratuito para pymes

Hablemos de teletrabajo:
estrategias para la comunicación
interna de tu empresa

Escucha activa: ¡la mejor habilidad de todas!

Banco Nación

empretec ARGENTINA

FORMACIÓN webinar gratuito para pymes

Hablemos de teletrabajo:

estrategias para la comunicación
interna de tu empresa

Banco Nación

empretec
ARGENTINA

FORMACIÓN webinar gratuito para pymes

Hablemos de teletrabajo:

estrategias para la comunicación
interna de tu empresa

Banco Nación

empretec ARGENTINA

FORMACIÓN webinar gratuito para pymes

Hablemos de teletrabajo:

estrategias para la comunicación interna de tu empresa

Banco Nación

empretec ARGENTINA

FORMACIÓN webinar gratuito para pymes

Hablemos de teletrabajo:

estrategias para la comunicación interna de tu empresa

Banco Nación

empretec ARGENTINA

FORMACIÓN webinar gratuito para pymes

Hablemos de teletrabajo:

estrategias para la comunicación interna de tu empresa

Banco Nación

empretec ARGENTINA

La mala comunicación interna ranquea entre las principales toxinas laborales

La CI como antídoto

Aproximándonos a una definición…

La Comunicación Interna es el conjunto de conversaciones formales e informales que nacen, se reproducen y circulan en todas las direcciones entre las distintas personas que integran una organización; que generan cambios y construyen su modo de pensar, sentir, actuar y contribuyen a la obtención de mejores resultados.

¿Qué aporta la CI?

- Motivación e integración de las personas que trabajan en la organización.
- Refuerzo de la cultura organizacional y del sentido de pertenencia.
- Transmitir objetivos, difundir políticas, construir identidad en un clima de confianza y motivación.
- Facilita el cambio: apoya y circulariza nuevas pautas de gestión, etc.
- Favorece la integración de personas, áreas y sectores para lograr objetivos.
- Contribuye a eliminar o reducir tensiones y conflictos.

¿Qué aporta la CI?

- Cubre necesidades de información de colaboradores/as.
- Contribuye a prevenir la incertidumbre.
- Facilita la posibilidad de expresarse mediante distintos canales.
- Fideliza el talento.
- Favorece la productividad y mejora la competitividad de la organización.

La CI, aporta también a la imagen externa de la empresa

Por eso, las personas que trabajan tienen que ser las primeras en enterarse aquello que la empresa va a comunicar externamente.

Esto, que siempre debiera respetarse, se convierte en dogma cuando se atraviesa alguna crisis.

Las y los colaboradores transmiten lo que ven, sienten, sufren o disfrutan en su jornada laboral. Suelen socializarlo en sus vínculos cercanos y pueden compartirlo en sus redes sociales. Se convierten entonces en "líderes de opinión" espontáneos.

"Puedo no tener información, pero, sobre lo que pasa en esta empresa, tengo algo mucho mejor: ocho horas de experiencias personales cada día".

"Puedo no tener información, pero, sobre las cosas que me afectan (y mi trabajo y mi empresa me afectan mucho) siempre tengo opinión".

FORMACIÓN webinar gratuito para pymes

Hablemos de teletrabajo:

estrategias para la comunicación
interna de tu empresa

Banco Nación

empretec ARGENTINA

Durante la pandemia:

- Se acortaron distancias y se humanizaron los vínculos.
- Hubo una mayor visibilidad de la dirección ante las personas empleadas.
- Se produjo un vuelco interesante en el discurso, tanto en el contenido como en el tono de la comunicación.
- El foco estuvo centrado en las personas.
- Se puso en valor desde la última a la primera posición de la organización.

FORMACIÓN webinar gratuito para pymes

Hablemos de teletrabajo:
estrategias para la comunicación
interna de tu empresa

El teletrabajo “jerarquizó” a la comunicación interna

Banco Nación

empretec ARGENTINA

Equipos cohesionados

La “normalización” del teletrabajo trajo distinta suerte para la CI

Positivos

- Se reforzó su rol en la organización y la relevancia de sus responsables.
- Se transformaron los estilos y los lenguajes.
- Quedó en evidencia la importancia de contar con canales inmediatos y que tuvieran llegada a las personas empleadas.
- Quedó claro el desafío de generar contenidos y utilidades atractivas para que las personas quieran utilizar las *apps* en su teléfono personal, usualmente bajo su costo y, muchas veces, en su tiempo personal, dadas las restricciones de uso que suelen existir en varios puestos de trabajo.
- Quedó expuesta la necesidad de que las y los empleados sean activos, salgan del anonimato y de ser meros receptores.
- **El liderazgo asumió el valor de mantener la comunicación frecuente y cercana con sus equipos y, superadas las urgencias y consolidada la tecnología como soporte en línea, sostener una mayor visibilidad interna con un estilo más cercano y bidireccional.**

La “normalización” del teletrabajo trajo distinta suerte para la CI

De los otros…

- Algunas organizaciones que evidenciaron sus debilidades de su comunicación las van fortaleciendo en la medida de sus posibilidades. Sin grandes innovaciones, pero intentando solucionar las carencias que quedaron expuestas.

- Otras, continúan en el silencio o en la unidireccionalidad; enviando algún comunicado de la dirección, en la creencia que *“la gente sabe lo que tiene que hacer…”*

¿Quién se ocupa de gestionar la CI?

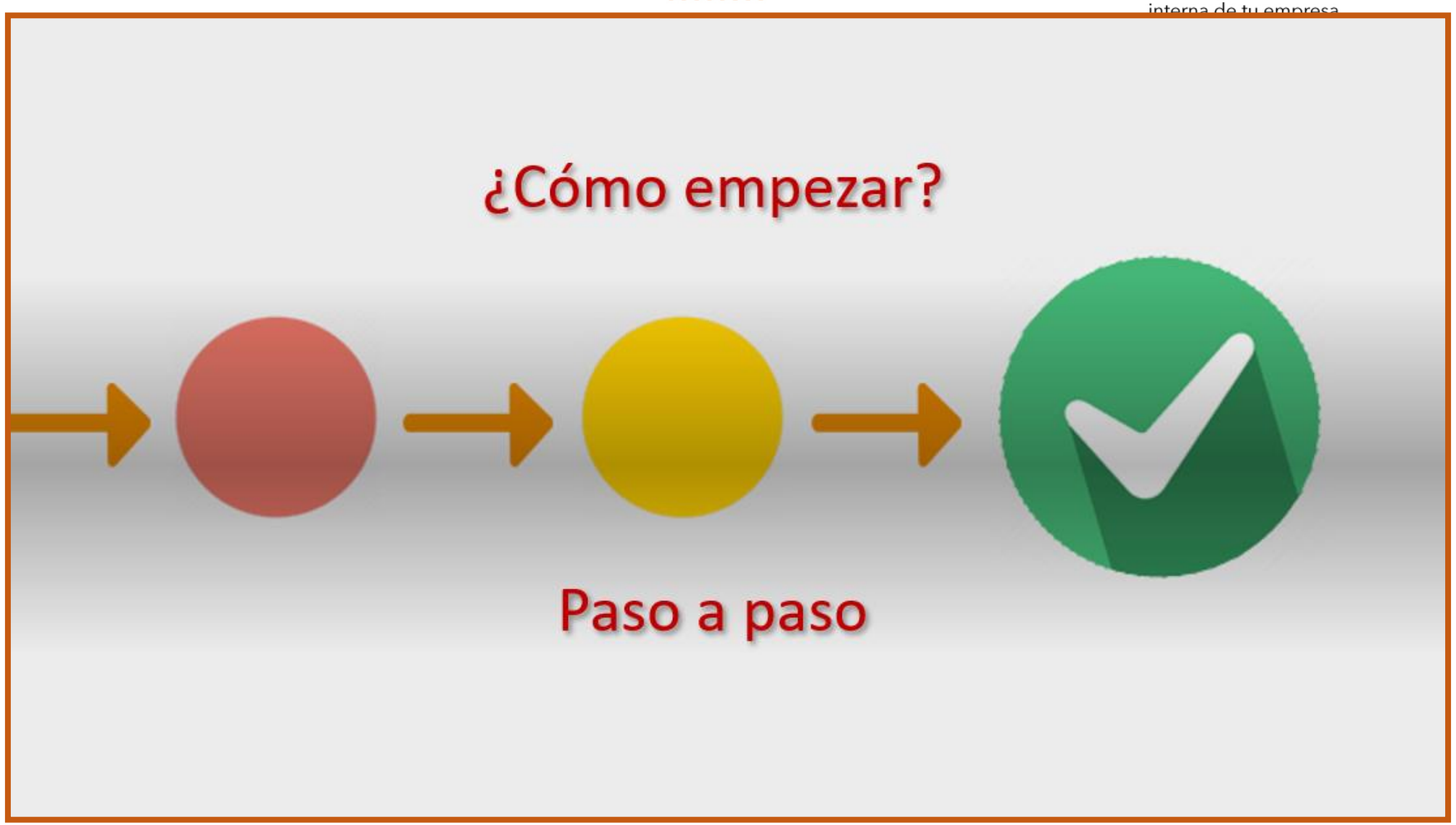
- Comunicación y el área de personas (rrhh) deben caminar juntos, independientemente de la estructura y tamaño de la empresa.

- No es suficiente disponer de presupuesto y hacer campañas.

El éxito depende del involucramiento de la dirección de la empresa (liderazgo).

Perfil ideal

- Credibilidad
- Creatividad e innovación
- Proactividad
- Escucha activa, empatía
- Convicción en la tarea
- Capacidad de observación y análisis
- Conocimiento de la cultura organizacional y adhesión a sus valores
- Capacidad de motivar, trabajar en equipo y generar inclusión


¿Cómo empezar?
Paso a paso

Diagnóstico

- Punto de partida para el diseño un **plan de comunicación** realista.
- Permite detectar cuál es **la imagen que la empresa cree que tiene**, cuál es la que **quiere tener** y cuál es la **que realmente proyecta** hacia sus colaboradores/as .
- **Puede incluir e**ntrevistas personales. Reuniones de grupo y encuestas.

Plan de Comunicación

- No hay planes estándar. Son «a medida» de cada empresa y se elaboran en respuesta a los resultados del diagnóstico realizado.
- Es fundamental que mantenga coherencia con el plan estratégico general y si lo hubiera, con el plan de comunicación externa.
- No cuentan las acciones las aisladas. Los resultados en comunicación requieren tiempo y constancia. Los esfuerzos espasmódicos son contraproducentes.
- Es clave destinar recursos económicos, tiempo y definir una persona (o equipo) responsable.
- Medir para evaluar si se están cumpliendo los objetivos.

FORMACIÓN webinar gratuito para pymes

Hablemos de teletrabajo:

estrategias para la comunicación
interna de tu empresa

Lo que no se mide no se puede gestionar

Banco Nación

empretec ARGENTINA

Indicadores

CUANTITATIVOS

- Métricas y analítica de los medios digitales
- Sugerencias / propuestas / proyectos / aportes recibidos
- Colaboradores que participan en actividades
- Horas invertidas en acciones /campañas
- Costo de horas invertidas

CUALITATIVOS

- Encuestas de satisfacción
- Entrevistas en profundidad
- Focus Group
- Testimonios
- Otros

Soportes

- El teletrabajo instaló la tendencia al diálogo y al intercambio de ideas y proyectos en tiempo real. Este modelo continúa en crecimiento.
- Las herramientas más valoradoras son aquellas que permiten la colaboración.
- Las apps avanzan frente a las Workplace, Yammer y otras redes sociales internas, que trascendieron por mucho las funcionalidades de la intranet clásica.

¿Sobre qué temas de CI se suele consultar a la IA?

- planificación estratégica
- gestión del cambio organizacional
- creación de una cultura organizacional sólida
- tecnologías para implementar mejoras
- medición del impacto

Soportes tradicionales

- **Reuniones (presenciales o virtuales).** Comunicación directa e interacción. Gran impacto. Puede haber momentos de tensión.

- **Carta / mail / video de Dirección.** Rápido y económico. Lectura /visualización garantizada. Breve, sencillo y concentrado en un mensaje importante que se puede volver a mirar. En los videos, la imagen le otorga calidez e impacto al mensaje.

- **Newsletter** semanal/quincenal con novedades y mensajes clave. Trasciende la organización.

- **Intranet**. Fomenta la comunicación y la transmisión de conocimientos (blogs corporativos, foros, chats internos).

Algunas Interferencias

- Saturación de información.
- Exceso de convocatoria a reuniones.
- Falta de retroalimentación (unidireccionalidad).
- Mala elección del canal.
- Falta de respuesta.
- Falta consistencia/interés en el mensaje.
- Cuestiones personales. La comunicación en cascada depende mucho de las habilidades comunicativas de quien la practica.
- Barreras lingüísticas, culturales o factores emocionales.

Canales

- **Formales:** funcionan dentro de una organización conforme a criterios establecidos.

- **Informales:** constituyen una red paralela que, a diferencia de la anterior, vincula a los integrantes por afinidad, empatía, proximidad o confianza.

No son excluyentes sino complementarios.

FORMACIÓN webinar gratuito para pymes

Hablemos de teletrabajo:
estrategias para la comunicación
interna de tu empresa

Desafío: lograr el compromiso de las nuevas generaciones

Banco Nación

empretec ARGENTINA

Desafío: la convivencia intergeneracional

FORMACIÓN webinar gratuito para pymes

Hablemos de teletrabajo:
estrategias para la comunicación
interna de tu empresa

Desafío: agilidad en tiempos cambiantes

Banco Nación

empretec ARGENTINA

FORMACIÓN webinar gratuito para pymes

Hablemos de teletrabajo:
estrategias para la comunicación

Desafío: una comunicación más verde e inclusiva

Banco Nación

empretec ARGENTINA

FORMACIÓN webinar gratuito para pymes

Hablemos de teletrabajo:

estrategias para la comunicación interna de tu empresa

Banco Nación

empretec ARGENTINA

¡GRACIAS!

www.empretec.org.ar

Banco Nación

empretec ARGENTINA