

LA COMUNICACIÓN con y entre los empleados es un factor clave para conseguir el éxito en la empresa. La puesta en marcha de nuevas estrategias y canales de comunicación está ayudando a las organizaciones a caminar en la misma dirección desde sus distintos estamentos. Los departamentos de Recursos Humanos no se pueden quedar atrás.

Actualmente, la comunicación interna es una herramienta fundamental en la gestión de las empresas. Por ello, son muchas las compañías que buscan la fórmula adecuada para hacer de este instrumento un elemento de competitividad para mejorar la imagen que tiene la empresa de cara al exterior. No nos olvidemos que lo primero es fidelizar al cliente interno.

Los tiempos cambian y las formas de comunicación también. Hoy en día, existen ya empresas y organizaciones que dedican mucha parte de su tiempo a incrementar la puesta en marcha de la comunicación interna. Y no es extraño, ya que este tipo de políticas empresariales fortalecen el vínculo y la alineación entre el empleado y la empresa.

Es por ello que incrementar la motivación de los trabajadores, mejorar la fluidez de la comunicación entre los departamentos y escuchar a los empleados se está convirtiendo en algo esencial, ya que mejora el estado de bienestar en el grupo y repercute en el servicio prestado al cliente.

Esta comunicación debe ser a todos los niveles y bidireccional. Es decir, desde los directivos a los trabajadores y desde los trabajadores a los directivos. También es importante la comunicación entre los departamentos y empleados, cuando busquen un fin común a nivel organizativo.

Para conseguir todas estas premisas hay que actuar, pero ¿cómo gestionarlo de la mejor forma posible?

Conocimiento, unión y sentido de pertenencia

Los departamentos de Recursos Humanos que deciden poner en marcha este tipo de políticas en la organización deben hacerlo de forma continua y contar con el apoyo de la alta

TENDENCIAS

Los beneficios de una buena comunicación interna en la empresa



INMACULADA BRIONES

*Directora de RR HH
Grupo Ibergest*

Dirección, solo de esta manera se podrá transmitir la cultura y valores de la empresa y conseguir los objetivos propuestos.

En primer lugar, podríamos hablar de la importancia de crear canales abiertos de comunicación para informar sobre la situación actual de la empresa.

Por ejemplo, la crisis económica por la que pasamos actualmente hace que los empleados tengan incertidumbre hacia su situación laboral. Por ese motivo, es esencial que los trabajadores de la empresa tengan la información necesaria sobre sus obligaciones y derechos dentro de la organización, solo de esta forma se evitará la desconfianza e inseguridad en el puesto de trabajo y, por ende, la desmotivación a la hora de realizar el trabajo.

Si un departamento de Recursos Humanos quiere que la situación con los empleados sea más llevadera en todas las direcciones es necesario utilizar herramientas que creen un vínculo con la empresa para crear conocimiento y, en consecuencia, confianza por parte de los trabajadores.

Asimismo, podemos señalar que la comunicación interna facilitará la implantación de otro tipo de acciones, como la formación o aquellas relacionadas con la fidelización de los empleados. Una acción de formación bien comunicada desde los departamentos de Recursos Humanos puede suscitar

el interés del grupo y, posteriormente, se pueden crear acciones para hacer partícipes a los empleados que han asistido a un determinado curso: encuestas de satisfacción del curso, sugerencias, mejoras, etc.

Por otro lado, la flexibilidad horaria consensuada puede aportar estabilidad a la situación laboral del trabajador y en consecuencia, estabilidad personal, y no será posible si no existe comunicación interna que facilite desde la Dirección el conocimiento de estas medidas hacia los empleados y desde los empleados con su feedback hacia la Dirección.

Herramientas a tener en cuenta

Las empresas deberían utilizar, crear y comunicar a través de canales y con herramientas que ayuden a sus empleados a conocer los objetivos de la compañía para alinear sus aspiraciones

Tendencias

profesionales con las de la empresa. Para ello, no nos olvidemos de:

■ **Manual de bienvenida:** en este documento unidireccional se especifican de forma detallada todas las políticas de la compañía, normas, horarios y pautas de formación y trabajo para todo aquel trabajador que se incorpore a la plantilla. Facilitaremos la integración del nuevo empleado y comenzaremos con buen pie.

■ **Comunicados internos:** es importante comunicar y hacer llegar a los equipos, circulares donde se especifiquen novedades estructurales de la empresa, fiestas, reuniones... Nadie se sentirá desplazado, se evitarán los corrillos y la tan temida rumorología.

■ **Tablón de anuncios,** donde se publican noticias de carácter oficial o de interés para los empleados. Así por ejemplo, se pueden publicar noticias sobre cursos, direcciones de interés, etc. Cada vez se utiliza menos por el auge de otros canales, pero sigue siendo

una herramienta a tener en cuenta en la comunicación interna.

■ **Newsletter o publicación interna:** en muchas compañías se realiza una revista o periódico impreso que da a conocer las acciones que desarrolla la compañía y motiva a los empleados con novedades, noticias y artículos de interés. Incluso se les puede hacer partícipes o requerir de su ayuda en la elaboración. El uso de Internet y el email ha incrementado su utilización de forma digital, más económica al evitar costes de impresión.

■ **Intranet,** una de las herramientas más utilizadas dentro de la comunicación dentro de la empresa, por su inmediatez e interactividad. Puede utilizarse como Portal del Empleado para descargar las nóminas, chequear los días de vacaciones o incluso solicitar permisos.

■ **Buzón de sugerencias,** donde los empleados y departamentos puedan comentar qué es lo que nos les gusta, cuáles son

sus problemas o cuáles son sus necesidades o sugerencias de mejora.

■ **Encuestas de satisfacción** son otra herramienta cuando se quiere comunicar algo a nivel horizontal ascendente. En estas encuestas se analiza de forma periódica el grado de satisfacción de los empleados con respecto a las políticas llevadas a cabo desde la alta Dirección.

La realización de este tipo de acciones afianzará el compromiso mutuo, mejorará la productividad en la empresa (al hacer partícipes a los empleados) e incrementará el sentido de pertenencia a un colectivo que aúna sus esfuerzos en pro de un proyecto común.

Sin duda, podemos decir que la comunicación bidireccional y la participación de los empleados en el día a día de la compañía ha pasado de ser un complemento en los departamentos de Recursos Humanos a una acción estratégica relacionada con la eficacia de la actividad empresarial a todos los niveles. ☺

Cientos de Profesionales de Recursos Humanos YA SE BENEFICIAN DE ELLA

Desde hace más de diez años nos estáis ayudando a conseguir una de las revistas más prestigiosas en habla hispana. Los mejores autores españoles comparten espacio con prestigiosos profesionales de management y los recursos humanos a nivel mundial. Formación y desarrollo de los recursos humanos. Nadie que trabaje en este área puede prescindir de ella. Actual, práctica, internacional, serializada e indispensable. Así es Training & Development Digest.

¿Puede esperar más tiempo a formalizar su suscripción?

Llámenos ahora



TRAINING & DEVELOPMENT DIGEST

C/ Génova, 11 - 3ª izda. - 28004 Madrid

Tel: 91 444 49 29 - Fax: 91 444 52 93

e-mail: editorial@griker.es - www.griker.es