

AUTODIAGNÓSTICO EN COMUNICACIÓN INTERNA



X DELANTE

15 DÍAS DE TENDENCIAS EN
DESARROLLO DEL TALENTO

equipo humano



A continuación se presentan una serie de cuestiones relacionadas con la comunicación en tu organización. Responde marcando la opción que se ajusta en mayor medida a las características actuales de tu empresa.

Señala con un círculo la letra (a, b, c ó d) de la opción elegida para cada una de las preguntas.

1. Tu empresa se caracteriza por...

- a) La transmisión de información a través de la comunicación informal.
- b) La voluntad por parte de la dirección de transmitir las políticas y objetivos de la compañía.
- c) La comunicación continua procedente de la dirección y el desarrollo de mecanismos que proporcionen feedback por parte de los empleados.
- d) La comunicación fluida y constante, la información se comparte de forma ascendente, descendente y de forma horizontal, en todos los niveles, equipos de trabajo, grupos de mejora círculos de calidad, etc.

2. ¿Qué papel tiene la comunicación en tu empresa?

- a) Permite la interacción informal de los empleados.
- b) Transmite los objetivos de la compañía.
- c) Es un mecanismo de coordinación entre empleados y mandos que facilita la coherencia de los planes de actuación.
- d) Es el vehículo a través del cual se transmiten los valores y la cultura corporativa de la empresa, permite proyectar su identidad y aunar a los empleados en una misma dirección.

3. ¿Qué flujos de comunicación representan mejor a tu empresa?

- a) Principalmente, la comunicación de la empresa se produce entre los empleados en pasillos o en reuniones de café.
- b) Desde la dirección se emiten informes que dan a conocer a los empleados la situación de la organización.
- c) Periódicamente se reúnen empleados y mandos para concretar los objetivos a alcanzar y revisar la consecución de objetivos previamente propuestos.
- d) Existe un Plan de Comunicación concreto que detalla los canales de comunicación que existen en la organización y en



4. ¿En qué nivel comunicativo se encuentra tu organización actualmente?

- a) Comunicación entre compañeros, informal.
- b) Comunicación entre los empleados y sus responsables directos (intradepartamental).
- c) Comunicación entre los empleados de distintos departamentos que colaboran en proyectos, tareas o actividades, así como con los responsables (intra e interdepartamental).
- d) Entre todos los niveles de la organización (intra e interdepartamental a todos los niveles).

5. ¿Cuál/es de las siguientes herramientas de comunicación son las más utilizados habitualmente en tu empresa?

- a) Tablón de anuncios y folletos informativos.
- b) Buzón de sugerencias y circulares informativas.
- c) Reuniones con los empleados y mensajes de correo.
- d) Intranet corporativa, emails, encuestas de clima y reuniones periódicas con los empleados.

6. A la hora de transmitir un mensaje...

- a) Se transmite principalmente a través del boca a boca.
- b) El mensaje es transmitido a través de la dirección, asesorada por el Departamento de Recursos Humanos.
- c) El mensaje es transmitido por la dirección o los mandos intermedios en función de su contenido, utilizando el medio de comunicación más adecuado para la ocasión.
- d) Se elige cuidadosamente al emisor, el contexto y el canal de comunicación y se adapta el contenido en función de sus interlocutores para que sea sencilla, comprensible y pertinente.

7. ¿Cómo es percibida la comunicación dentro de la empresa?

- a) Poco fiable, a menudo incierta.
- b) Hay que analizar bien las fuentes de las que procede, en ocasiones es cierta, en ocasiones ambigua.
- c) En general, la comunicación es fiable, aunque ocasionalmente los rumores pueden distorsionar su contenido.
- d) La información que se comunica es rigurosa y fiable.



8. ¿Qué tratamiento se realiza del rumor en la organización?

- a) Son algo habitual, fluyen con normalidad y no se gestionan.
- b) Aparecen rumores y tratan de corregirse sin éxito.
- c) Trata de evitarse la aparición de rumores fomentando la comunicación fluida entre empleados del mismo o de distintos departamentos.
- d) Dado que no se puede impedir en muchas ocasiones la aparición de rumores de carácter profesional, se contrarresta a través de comunicados formales y oficiales que versan sobre el mismo tema que el rumor con información procedente de la dirección.

9. El principal problema de comunicación en mi organización se debe principalmente a...

- a) La inexistencia de canales formales de comunicación.
- b) Falta de comunicación entre responsable y subordinados.
- c) El hermetismo de los distintos departamentos entre los que no fluye la comunicación.
- d) A pesar de que la comunicación es fluida, se podrían explotar más los mecanismos y herramientas de comunicación (ej. intranet corporativa).

10. En tu organización la comunicación...

- a) Es poco importante, no se le presta demasiada atención desde dirección.
- b) Es un medio de la dirección para transmitir la información necesaria a los empleados.
- c) Es una herramienta que permite mantener informados a los empleados y coordinarlos.
- d) Es una herramienta fundamental en mi organización, utilizada de forma proactiva tanto para coordinar a los empleados y mantenerlos informados como para motivarlos, involucrarlos y generar en ellos sentimiento de pertenencia.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Número de respuestas a)

Número de respuestas b)

Número de respuestas c)

Número de respuestas d)



INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

MAYORÍA DE...	a)	b)	c)	d)
NIVEL DE COMUNICACIÓN	INFORMAL	EMERGENTE	AVANZADA	TRANSACCIONAL
SITUACIÓN ACTUAL	La única fuente de comunicación en la empresa son los canales informales (ej. el rumor), ya que no se gestionan las comunicaciones ni existen mecanismos definidos). La organización no está aprovechando todas las ventajas que ofrece la comunicación.	La empresa ha empezado a introducir elementos de comunicación, especialmente vertical descendente (dirección - empleado). Todavía se pueden explotar muchas herramientas no utilizadas hasta el momento.	La empresa ha integrado distintos mecanismos de comunicación y la gestión de la información es adecuada, aunque todavía se pueden mejorar algunos aspectos e integrar nuevas herramientas.	La gestión de la comunicación es satisfactoria y consigue los objetivos propuestos. En este punto es importante mantener los canales existentes y seguir perfeccionando el uso de las herramientas y mecanismos de comunicación. Esto es importante si no queremos quedarnos obsoletos, puesto que la tecnología avanza muy rápido y aparecen nuevos instrumentos que facilitan y agilizan la comunicación.
SE RECOMIENDA	Empezar a gestionar la comunicación, sin olvidar que los cambios requieren tiempo y es mejor ir paso a paso, empezando por controlar los rumores que aparecen en la empresa y explotar las herramientas de comunicación que existen.	Aprovechar la voluntad de la dirección de comunicar las políticas y objetivos de la compañía para introducir nuevas fórmulas de comunicación (comunicación vertical ascendente y entre departamentos).	Integrar nuevos mecanismos de comunicación y de control que permitan comprobar su efectividad. Además, es importante dotar de credibilidad la información transmitida, gestionando bien los rumores emergentes.	Tenemos una gestión excelente de la comunicación pero esto no es suficiente, debemos mantenernos activos e integrar la creatividad en las comunicaciones, hay que conseguir que el mensaje que transmitamos sea atractivo para los empleados y motive a la acción. Se recomienda la búsqueda de eficiencia continua en la comunicación a través de nuevos canales.

