

## ANEXO A

### HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

- ◆ Manual de Acogida: busca la mayor y mejor integración de los empleados.
  - Incluye:
    - Carta del presidente
    - Historia de la organización
    - Misión y visión empresarial
    - Estrategias, proyecto empresarial
    - Organigrama: funcional y jerárquico
    - Cultura de la empresa
  
- ◆ Manual de Empleados: es el elemento de apoyo en la labor de los trabajadores de la empresa, pues sirve para:
  - Situar el entorno de la empresa
  - Definir la política social de la empresa
  - Presentar los organigramas
  - Entre otras...
  
- ◆ Manual de Funciones: contiene,
  - Definición de funciones
  - Títulos del puesto de trabajo
  - Categoría jerárquica
  - Relaciones jerárquicas
  - Objetivos y responsabilidades de cada persona que labora en cada departamento
  
- ◆ Manual de Procedimientos: en él se encuentran las “instrucciones” para realizar diversas tareas. Se encuentra dividido por áreas de la compañía o

grupos con intereses y labores comunes. Además incluye instrumentos de autoevaluación.

- Para que puedan actualizarse o modificarse, se sugiere que los manuales contengan hojas que puedan quitarse y volverse a poner.
  
- ◆ Carta del presidente: es la herramienta que el jefe máximo de la organización brinda a sus trabajadores. Ésta busca:
  - Dar la bienvenida a quienes se incorpora a la empresa
  - Reconocer o felicitar a los empleados ya sea por su buena labor o por logros o fechas importantes
  - Puntualizar la importancia de quienes se jubilan
  
- Esta puede presentarse tanto en los manuales o en los informes anuales y/o extraordinarios que dicho alto mando de a los componentes de su corporación.
  
- ◆ Monitoring: se utiliza para buscar la información necesaria para la preparación de boletines, para su distribución y almacenamiento en una base de datos.
  
- ◆ Reuniones de Integración: busca transmitir información sobre la cultura empresarial a los empleados.
  
- ◆ Reuniones de Trabajo, Informativas y Formativas: buscan la transmisión de información importante y adecuada del gabinete de comunicación o de otros departamentos. Deben ser periódicas y enfocarse al conocimiento y resolución de problemas. Además, si se organizan de la mejor manera, ayudan a obtener información vital tanto ascendente como descendente.
  - En ellas debe hacerse:

- Orden del día y minuta
  - Verificación de los hechos y del consenso al que se llegó
  - Búsqueda de métodos para obtener soluciones
  - Búsqueda de métodos para incentivar la creatividad
  - Decidir quién se responsabilizará de las tareas
  
- ◆ Grupos de Mejora: buscan solucionar problemas específicos. Deben ser representativos y periódicos ( una vez a la semana como mínimo)
  
- ◆ Videorevista: herramienta audiovisual que tiene como objetivo involucrar a los empleados con la empresa, así como a sus familiares. Regularmente es bianual y contiene las noticias más importantes para la organización, recuerda las funciones de los trabajadores, la visión y misión, etc.
  
- ◆ Línea Directa: su propósito es el de recoger las necesidades de información que hay dentro de la empresa, pues cualquier empleado puede utilizarla para hacer comentarios, sugerencias o para quejarse.
  
- ◆ Nota de Respuesta Obligada: busca fomentar la retroalimentación entre los empleados y jefes, pues requieren una respuesta obligatoria a lo que se les comunique. Es un medio que hace más eficaz la comunicación ya que se sabe cuándo y cómo ha llegado y recibido la información.
  
- ◆ Dossier Informativo: son documentos o informes técnicos sobre temas específicos. Éstos se elabora por pedido y con el objetivo de asesorar sobre dicho tema.
  
- ◆ Informe Anual o Memoria: es la rendición de cuentas de los altos mandos. Contiene la recapitulación de la información y hechos ocurridos durante tal año en la empresa. Habla de cómo está y cómo ha evolucionado en el plano social, económico y de comunicación.

- Incluye:
  - Portada
  - Ficha técnica
  - Sumario
  - Editorial
  - Estructura de la organización
  - Inversiones realizadas
  - Obra social
  - Balance financiero y cuenta de resultados
  - Informe económico oficial (realizado por auditoría externa)
  - Directorio
- Regularmente se adjuntan más cosas como un video, revista, etc., y se intenta dar cierto peso a la presentación.
- ◆ Circulares Internas o Memos: son documentos en los que se transmite información concreta e importante para los empleados. Son herramientas muy usuales y periódicas. Pueden enviarse en papel o a través de la intranet.
- ◆ Libro de Estilo: en él se encuentran el conjunto de normas que intenta unificar la imagen escrita de la empresa.
- ◆ Formación: cursos de capacitación y actualización a los empleados en diversas áreas útiles para mejorar sus labores. Deben ser periódicas e interesantes para el propio empleado.
- ◆ Jornadas de Comunicación: eventos en los que se junten diversas herramientas de comunicación para que se mejore la integración entre los trabajadores.
- ◆ Módulos de Formación: utilizados para orientar a los empleados en sus funciones o en las normas o protocolo que se sigue en la empresa.

- ◆ Periódico: contiene información importante para los empleados. Además es un medio de expresión y relajamiento para ellos, ya que contiene temas variados, calendarización, sugerencias, eventos, fotografías, etc.
  
- ◆ Intranet: es el medio electrónico que según sus usuarios:
  - Incrementa la productividad a través de un mejor acceso a la información, pues:
    - Permite un acceso individual a una plataforma independiente
    - Es fácil de entender y simple de extender
    - Posibilita la incorporación de información externa en el mismo entorno
    - Brinda facilidad para su publicación
    - Tiene acceso a base de datos
    - Da información y formación en tiempo real
  
  - Es un canal eficaz para fomentar la comunicación dentro de la empresa, pues:
    - Permite compartir documentos y otras herramientas de trabajo
    - Es un soporte virtual para grupos separados físicamente
    - Presenta la información en formatos adecuados
  
  - Constituye el sistema de gestión de información más eficaz porque:
    - Jerarquiza la información
    - Da coherencia y cohesión a los contenidos
    - Facilita la actualización de esos contenidos
    - Permite segmentar y personalizar la comunicación
  
- ◆ Entrevista Anual: ayuda a establecer una comunicación directa con los empleados para fomentar la retroalimentación entre éstos y los altos mandos.

- ◆ Jornada Informativa: evento que se realiza para aclarar dudas y para recordar o presentar información a los empleados. Está acompañada de otras herramientas para su difusión y mayor asistencia.
  
- ◆ Carteles: herramientas gráficas que recuerdan a los empleados los eventos a realizarse, o de información que necesitan saber. Pueden colocarse en los periódicos murales, corchos, cristales, oficinas, etc.
  
- ◆ Revista: es un medio y enlace útil entre la empresa y sus trabajadores ya que:
  - Puede ser la carta de presentación de la misma, por lo que debe ser creíble, participativa, periodística y con imágenes.
  - Debe involucrar los jubilados y familiares de los empleados
  
- Puede ser electrónica o en papel. Pero igual que el periódico será un medio de expresión e información para los trabajadores.