

EVALUACIÓN DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS

Sin lugar a dudas, en una empresa, tal y como acontece en la vida diaria y familiar de las personas, la implantación de eficaces sistemas de comunicación permiten reducir en gran medida los conflictos humanos que tienden a surgir continuamente. Además, una buena comunicación interna, descendente y ascendente, es el pre-requisito indispensable para lograr que todo el personal se oriente a la consecución de los objetivos de la organización.

- **“Todos empujan la carreta en la misma dirección”.**

Sin una buena y fluida comunicación, es imposible que todos los miembros del personal logren comprenderse entre si y, al mismo tiempo, comprender y hacer propias las expectativas y metas de la empresa.

Esta evaluación le permitirá determinar cuáles son las posibles deficiencias (si existen) que están afectando las comunicaciones en su empresa.

INSTRUCCIONES

- A. Responda a las preguntas que aparecen a continuación utilizando una escala que va de **1 a 5**, en la que:

5 = **SÍ**, de forma excelente.
1 = **NO**, no existe, no se conoce el concepto.

- B. Si la situación de su empresa no se corresponde con ninguna de esas evaluaciones extremas, elija el número intermedio (2, 3 o 4) que mejor responda a la realidad de su organización.

EVALUACIÓN DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS

1	¿Se gestionan en la empresa las relaciones con el personal por medio de una combinación de las técnicas de gestión de recursos humanos, los enfoques del marketing y las relaciones públicas internas?	5	4	3	2	1
2	¿Participa el área de marketing en el diseño de las actividades de motivación del personal con el fin de hacerlas más "vendedoras" y estimulantes?	5	4	3	2	1
3	¿Podría usted afirmar, sin temor a dudas, que el personal comparte plenamente los objetivos de la organización?	5	4	3	2	1
4	¿Se le ha dado a todo el personal información amplia sobre aspectos como las metas, planes y objetivos de la organización; las actividades y proyectos en curso de ejecución; los temas conflictivos o importantes del ámbito empresarial; y similares?	5	4	3	2	1
5	¿Se mantienen en la empresa mecanismos de comunicación formales y periódicos con el personal?	5	4	3	2	1
6	¿Se considera de vital importancia la información que se obtiene de los colaboradores y clientes?	5	4	3	2	1
7	Si la empresa decide no informar sobre ciertos temas, ¿se informa al personal sobre las razones del silencio (confidencialidad, espera, secreto empresarial, riesgo de filtraciones, etcétera), en vez de dejar que surjan y se propaguen los rumores?	5	4	3	2	1
8	¿Se utiliza en la empresa la comunicación interna y la retroalimentación para mejorar los otros tipos de comunicación empresarial?	5	4	3	2	1
9	¿Son conscientes los niveles de mando de la empresa de la función que cumplen como punto central del sistema informativo de la empresa?	5	4	3	2	1
10	¿Estimulan los niveles de mando el surgimiento y desarrollo de amplias y sinceras comunicaciones horizontales entre todas las áreas de la empresa (por ejemplo, reuniones, equipos de trabajo, proyectos conjuntos, y similares)?	5	4	3	2	1
11	Si un empleado operativo obtiene una información sobre los clientes, ¿sabe con precisión a quién debe informar?	5	4	3	2	1
12	¿Existe en la empresa una vía formal para canalizar las informaciones que obtiene el personal operativo?	5	4	3	2	1
13	¿Existe en la empresa un mecanismo formal para que los empleados sometan sus ideas y sugerencias (por ejemplo, buzón de sugerencias, concursos de ideas, etcétera)?	5	4	3	2	1
14	¿Existe en la empresa suficiente conciencia sobre las barreras que podrían estar obstaculizando las comunicaciones internas?	5	4	3	2	1
15	¿Se adoptan en la empresa actitudes y acciones dirigidas específicamente a evitar que surjan o se consoliden las barreras a la comunicación?	5	4	3	2	1

EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Continuación

16	¿Existe en la empresa suficiente conciencia sobre el daño que provocan los rumores?	5	4	3	2	1
17	¿Se adoptan en la empresa actitudes y acciones dirigidas específicamente a evitar que surjan, se propaguen y consoliden los rumores?	5	4	3	2	1
18	¿Se preocupan los altos niveles de la empresa por mantenerse continuamente actualizados sobre cuanto acontece en el entorno de la organización para comunicarlo al personal?	5	4	3	2	1
19	¿Se ha implantado en la empresa un programa sistemático de investigaciones para conocer las expectativas del personal (marketing interno)?	5	4	3	2	1
20	¿Se ha preocupado la dirección de la empresa por crear e implantar eficaces sistemas formales de comunicación interna?	5	4	3	2	1
21	¿Existe en la empresa un sistema de realimentación y control que permita actualizar constantemente los datos relativos a sus operaciones, planes, proyectos, resultados, etcétera?	5	4	3	2	1
22	¿Comparten con el personal los altos niveles de mando las informaciones que obtienen?	5	4	3	2	1
23	¿Actúan con firmeza los altos niveles de mando para evitar que los mandos medios se conviertan en obstáculos a las comunicaciones ascendentes y descendentes?	5	4	3	2	1
24	De los siguientes métodos de comunicación con el personal, ¿cuales se utilizan en la empresa en la actualidad? (Anote un punto por cada método que se utilice en estos momentos en su empresa.) <input type="checkbox"/> Entrevistas personales. <input type="checkbox"/> Reuniones formales periódicas. <input type="checkbox"/> Comunicación de instrucciones a grupos. <input type="checkbox"/> Círculos de calidad, de creatividad, de control de costes y similares. <input type="checkbox"/> Campañas formales de comunicación interna diseñadas alrededor de mensajes muy concretos. <input type="checkbox"/> Recorridos por los lugares de trabajo. <input type="checkbox"/> Consejos, comités, directorios formales. <input type="checkbox"/> Negociaciones colectivas. <input type="checkbox"/> Contactos informales (café, ascensor, etcétera). <input type="checkbox"/> Informes personalizados sobre la situación, evaluación y expectativas de los miembros del personal. <input type="checkbox"/> Reuniones de evaluación del personal. <input type="checkbox"/> Informes. <input type="checkbox"/> Notas internas. <input type="checkbox"/> Circulares.					

	<input type="checkbox"/> Manuales para uso del personal. <input type="checkbox"/> Hojas informativas. <input type="checkbox"/> Boletines, revistas o periódicos internos. <input type="checkbox"/> Encuestas y estudios formales. <input type="checkbox"/> Sondeos. <input type="checkbox"/> Tablones de anuncios. <input type="checkbox"/> El teléfono. <input type="checkbox"/> Sistemas o buzones de sugerencias. <input type="checkbox"/> La megafonía. <input type="checkbox"/> Medios audiovisuales. <input type="checkbox"/> Memoria anual. <input type="checkbox"/> Reuniones formales de todo o parte del personal. <input type="checkbox"/> Cartas del director general. <input type="checkbox"/> Días de confraternidad. <input type="checkbox"/> Eventos festivos (Navidad, aniversario de la empresa, y similares). <input type="checkbox"/> Encuentros con motivos especiales. <input type="checkbox"/> Total de puntos
--	--

EVALUACION

Sume las puntuaciones obtenidas. La puntuación máxima es de 145 puntos.
 Compare la puntuación obtenida por su empresa con el siguiente cuadro.

Total de puntos	Comentarios
De 0 a 85	Las comunicaciones internas en su empresa muestran serias deficiencias; los niveles de mando no han hecho conciencia de la importancia que tienen dichas comunicaciones; el trabajo de reestructuración deberá iniciarse con una profunda "autocrítica" por parte de los niveles jerárquicos más altos de la organización.
De 86 a 130	Bien, pero en su empresa se debe trabajar para mejorar las áreas deficientes.
De 131 a 145	EXCELENTE.