

¿SON EFICACES LAS COMUNICACIONES EN SU EMPRESA?

Por Ricardo Yohalmo León E.
Consultor Empresarial
yohalmoleon@yahoo.com

Según Robbins (Comportamiento Organizacional, 8ª edición, Prentice-Hall), un estudio reciente observó los programas de comunicación de los empleados en 10 empresas líderes, con fama de tener excelentes programas internos de comunicaciones. Los autores encontraron 8 factores que estaban relacionados con la eficacia de las comunicaciones del empleado en esas 10 compañías. Evalúe dichos factores en su empresa y relaciónelos con la calidad de la comunicación percibida.

1. El gerente **general (el mandamás de la empresa) se involucra directamente en las comunicaciones.** El debe comportarse y apoyar la idea de que comunicarse con los empleados es esencial para el logro de las metas de la organización. Los presidentes ejecutivos de las compañías líderes pasaban gran parte de su tiempo hablando con los empleados, respondiendo preguntas, escuchando preocupaciones y transmitiendo su visión de la compañía. Lo hacían en persona no delegaban eso a nadie.

¿Ocurre así en su empresa? Calificación en escala de 1 y 10_____

2. **Las palabras van acompañadas de las acciones.**

Los mensajes que envían los gerentes se ven reflejados en sus acciones, esto hace que tengan mucha credibilidad.

¿Ocurre así en su empresa? Calificación en escala de 1 y 10_____

3. **Compromiso con la comunicación de dos vías.**

En las compañías líderes existen programas eficaces que fomentan la comunicación de dos vías, o sea que se están continuamente escuchando lo que los empleados tienen que decir, ya sean quejas o críticas.

¿Ocurre así en su empresa? Calificación en escala de 1 y 10_____

4. **Énfasis en la comunicación cara a cara.**

Los altos ejecutivos personalmente hablan con los empleados operativos, cara a cara. No se escudan en memos; circulan por la planta, por la empresa, por los talleres, saludando y alternando informalmente con el personal, siempre listos a escuchar, incluso cosas desagradables.

¿Ocurre así en su empresa? Calificación en escala de 1 y 10_____

5. Responsabilidad compartida en la comunicación con los empleados.

Cada jefe asegura tener bien informados a los empleados respecto al rumbo de la empresa, de los cambios que podrían afectarlos. No hay comunicación mediante rumores o “bolas”.

¿Ocurre así en su empresa? Calificación en escala de 1 y 10_____

6. El manejo de las malas noticias.

No se penaliza al empleado que es portador de malas noticias. No se mata al mensajero. Se le escucha lo que tiene que decir, aunque duela.

¿Ocurre así en su empresa? Calificación en escala de 1 y 10_____

7. El mensaje se moldea, según los receptores.

Diferentes personas en la empresa tienen diferentes necesidades de información. Se trata de dar a cada persona la información que pueda interesarle.

¿Ocurre así en su empresa? Calificación en escala de 1 y 10_____

8. La comunicación se trata como un proceso continuo.

La comunicación es fluida y mayor en épocas de crisis, cuando la gente necesita más información.

¿Ocurre así en su empresa? Calificación en escala de 1 y 10_____

PROMEDIO_____

¿Cuál fue su promedio? Si dijo 10.0, usted me recuerda a Pinocho.

Una compañía con una calificación promedio de 8, puede darse por satisfecha, siempre que este dato le sirva para mejorar la nota.