

Diagnóstico de comunicación interna

1. Mi 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 interna en mi 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 interna representan mejor mi 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 qué situaciones debe utilizarse cada canal. Existen mecanismos que permiten evaluar la efectividad de la comunicación y el grado de absorción de la información transmitida.

4. ¿En qué nivel comunicativo se encuentra mi 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 interna son las más utilizados habitualmente en mi 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 interna 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. La intranet corporativa).

10. En mi organización la comunicación interna...

- 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.