

# II ENTREGA HANDBOOK DE COMUNICACIÓN INTERNA

Coyuntura COVID-19

## INTRODUCCIÓN

Desde hace más de 90 días la realidad personal, familiar y corporativa nos cambió. Desde Eco Consultores hemos venido siguiendo muy de cerca los nuevos retos a nivel de la Comunicación Interna y Cultura que enfrentan las organizaciones.

Hoy queremos compartir en esta entrega una mirada práctica de lo que podemos hacer para orientar las comunicaciones internas de nuestras organizaciones en sus etapas más importantes: **Diagnóstico, Alineamiento y Plan Estratégico.**

Seguimos adelante en este **RenaSER Corporativo.**



**Silvia Carrillo**

CEO de Eco Consultores y Fundadora Observatorio 4C  
Catedrática en Comunicación, Cultura y Cambio  
Universidad del Pacífico



# 01

## DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA, CULTURA Y CAMBIO ORGANIZACIONAL

Dirigido a un segmento de público interno representativo (staff, administrativos, operarios, técnicos, familias de los empleados, etc.) a quienes necesitamos escuchar y conocer sus percepciones, preocupaciones, tonos emocionales en torno a la nueva coyuntura que presenta el covid-19, entendiendo así las prioridades y riesgos a las que debemos enfocar nuestras iniciativas.

### A. ¿Para qué un DIAGNÓSTICO?



Para **conocer las opiniones** de nuestras audiencias.



Para **identificar los puntos críticos y las fortalezas** en torno a las temáticas de mayor relevancia.



Para **plantear iniciativas direccionadas** a las necesidades y expectativas de nuestros públicos internos.

## **B. ¿Cómo se Desarrolla?**

A través de diversas metodologías (encuestas, grupos de diálogo con indagación apreciativa, entrevistas) que responden a los siguientes aspectos que darán UN STATUS acerca de los insights más relevantes que deja el contexto de cambio.



### **Encuestas**

Nos ayuda a llegar a un número importante de colaboradores enfatizando en perspectivas valorativas (cuantitativas).



### **Entrevistas**

Nos permita conocer realidades de una manera más personalizada enfatizando en perspectivas argumentativas (cualitativas).



### **Grupos de Indagación**

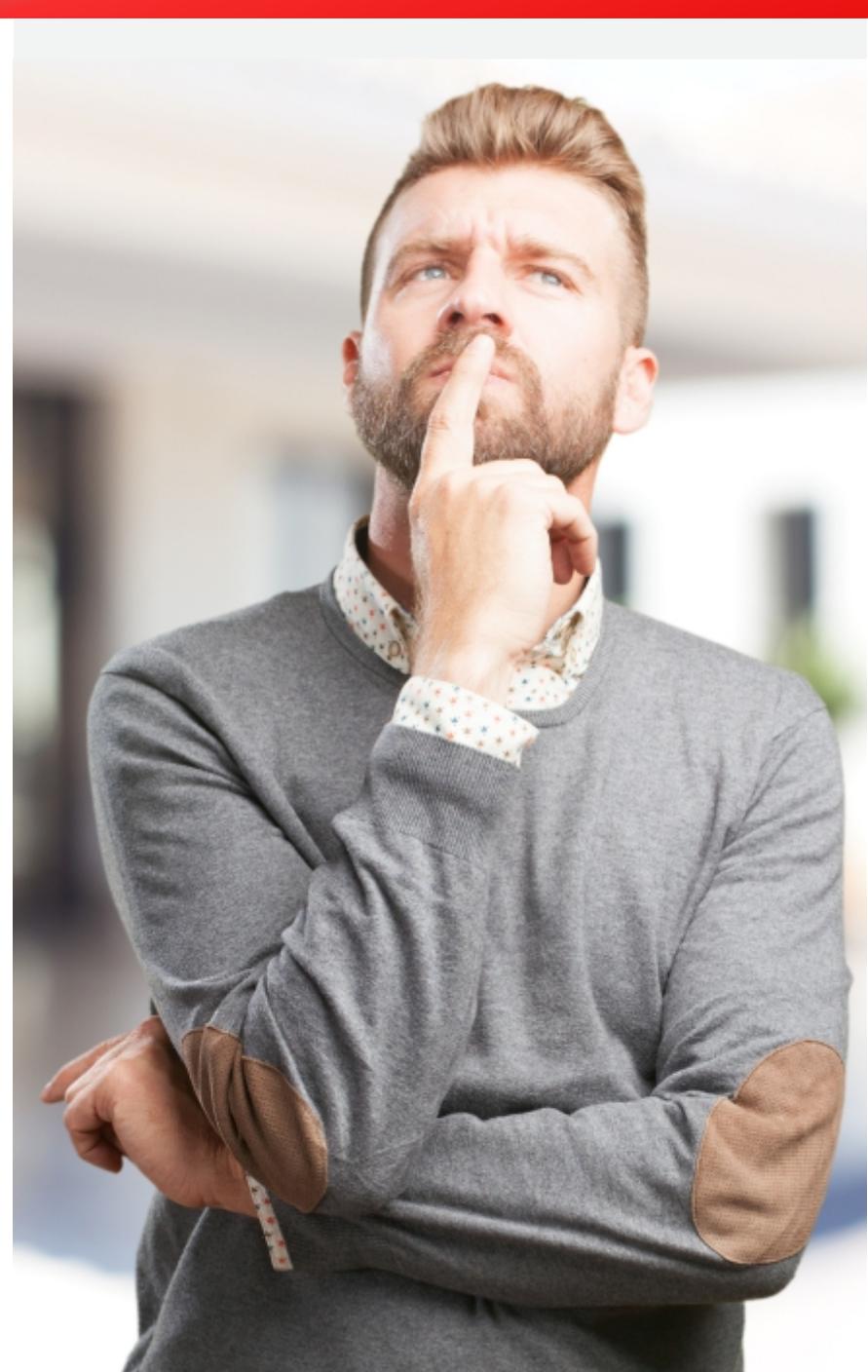
Nos ayuda a profundizar en los conceptos y a co-construir opciones de mejora .



## C. ¿Qué Temas Abordar?

Algunos temas que pueden ser sondeados y responden a la coyuntura:

- ✓ Tonos Emocionales
- ✓ Preocupaciones más relevantes
- ✓ Condiciones del Teletrabajo
- ✓ Visión y rumbo estratégico de la organización
- ✓ Aprendizajes frente a la coyuntura
- ✓ Expectativa frente al retorno a oficinas
- ✓ Perfil de Liderazgo
- ✓ Efectividad de los medios de comunicación
- ✓ Características de la familia (hábitos, costumbres, gustos, necesidades)
- ✓ Sugerencias para fortalecer cultura, comunicación interna y entorno de cambio



# ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

Dirigido a líderes de primera línea, quienes definen aspectos fundamentales que darán **UN NORTE DEFINIDO** a la cultura organizacional y en consecuencia a la **Comunicación Interna**.



## A. ¿Para qué un Alineamiento Estratégico?

- ✓ Para cristalizar el norte de la organización.
- ✓ Para que las personas se movilicen hacia el mismo objetivo.
- ✓ Para tener claras las necesidades y expectativas de la organización en este contexto nuevo.
- ✓ Para entender los principios que nos marcan y ser coherentes en nuestra operación y gestión.

## B. ¿Cómo se Desarrolla?

En una sesión de co-creación de 3 horas, con los **líderes de primera línea** quienes responderán a preguntas claves en consenso.

## C. ¿Qué Temas Abordar?



### VALIDACIÓN DE VALORES Y PROPÓSITO

¿Cómo potenciamos el significado de nuestro propósito y valores en este nuevo contexto?



### CULTURA A EMPODERAR

¿Qué tipo de cultura queremos enfatizar en este nuevo contexto?



### REFERENTES DE COMUNICACIÓN

¿Con qué tipo de comunicación queremos llegar a nuestros colaboradores? ¿Qué queremos enfatizar en este nuevo contexto?



### MENSAJES A POSICIONAR

¿Cuáles son los mensajes principales que debemos transmitir a nuestros colaboradores?



### JUICIOS Y CREENCIAS

¿Cuáles son los juicios o creencias principales que debemos desafiar?



### TONOS EMOCIONALES

¿Cuáles son las emociones que queremos empoderar en nuestros colaboradores?

## 3 DISEÑO DE O PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN

Dirigido a líderes de primera línea, comités de crisis, gestores de comunicación y cultura, áreas de recursos humanos y bienestar quienes darán un **ESQUEMA CONCRETO** a través de iniciativas puntuales, al proceso de comunicación y cultura organizacional.

### A. ¿Para qué un Plan Estratégico de Comunicación y Cultura?

- ✓ Para dar soporte a la estrategia de negocio.
- ✓ Para articular los mensajes y los principios organizacionales.
- ✓ Para integrar a los públicos internos.
- ✓ Para vivir y proyectar una cultura organizacional sólida que brinde contención y coherencia.



## B. ¿Cómo se Desarrolla?

En una sesión de co-creación de aproximadamente 6-8 horas, conformada por un equipo interdisciplinario.

### Algunas estrategias claves de comunicación dada la nueva realidad:



Humanización



Alineamiento



Acercamiento



Participación



Difusión



### C. ¿Cuáles son los frentes principales para abordar dada la nueva realidad?



Estructura comunicacional  
(rediseño de políticas, manuales, etc.)



Comunicación para el liderazgo empático.



Comunicación para la salud, convivencia y bienestar.



Medios humanos y técnicos repotenciados.



Comunicación para el cambio y transformación.



Comunicación para una tecnología humanizada.



## Algunas iniciativas claves de Comunicación Interna y Cultura



Activación de playbook de medios de comunicación interna.



Blueprint del líder para potenciar el liderazgo empático.



Videos tutoriales para nuevos protocolos de convivencia.



Redes de facilitadores de comunicación interna y cultura.



Town hall meetings vía zoom para mostrar visión corporativa.



Agenda informativa a través de apps, whatsaspp, facebook internos.



Comunicaciones relevantes dirigidas por el CEO.





Hoy estamos frente a una nueva realidad corporativa que impacta a todos nuestros colaboradores. En **ECO Consultores** hemos venido repensando las nuevas estrategias de **comunicación interna y cultura** para afrontar esta realidad y lograr colaboradores que puedan integrarse mejor a sus espacios laborales para generar una cultura de prevención en salud, bienestar y productividad.

Consúltanos para apoyarte con nuestros  
Programas de Formación y Consultoría 4C

 [silviacarrillo@ecoconsultores.com.pe](mailto:silviacarrillo@ecoconsultores.com.pe)

 +51995 816 845

 [www.ecoconsultores.com.pe](http://www.ecoconsultores.com.pe)

Síguenos  

