



Top 7

Prioridades

para la Gestión de la
Comunicación Interna
en el 2021

Silvia
Carrillo
4C/EX THINKER

4CX
Academy



¡Bienvenida!

Me alegra mucho saber que descargaste este eBook, trabajado en conjunto con el equipo de Eco Consultores. En las siguientes páginas encontrarás lo que considero serán esas **7 Prioridades** en las que, como gestores de la comunicación interna, debemos poner especial foco.

Desde hace varios meses hemos venido tomando pulso, a través de conversaciones y encuestas a distintos gestores 4C en Latinoamérica. Integrando estas miradas, y nuestros más de 14 años de experiencia acompañando la orientación de la comunicación interna en diversas empresas, abrimos este espacio para compartirte las prioridades CI para este 2021.

Aprovecho para agradecerte por sumarte a nuestra iniciativa **4CX Academy**, espacio que busca inspirar y generar conocimiento en los temas de comunicación interna, clima, cultura, cambio y employee experience en Latam.

A seguirnos cuidando y generando contextos para una gestión cada vez más humana y productiva en las organizaciones.

Nos vemos pronto,



Sígueme en mis redes:



Silvia Carrillo

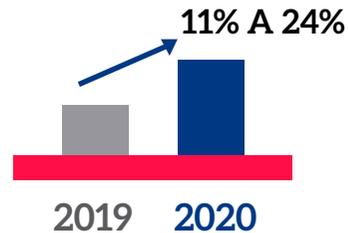
Founder at Eco Consultores
4CX Academy

Algunas cifras y enfoques

LA COMUNICACIÓN DE LOS LÍDERES



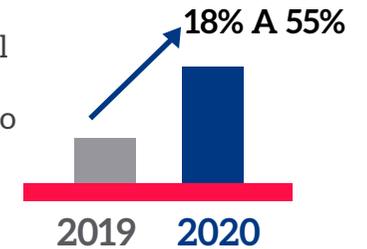
se ha fortalecido y ha calado en los colaboradores, logrando una percepción favorable y duplicándola en comparación a un periodo pre covid - 19.



INCREMENTO DE LA RELEVANCIA DE LA CI



en las organizaciones, tomando un rol estratégico y protagónico en la toma de decisiones de las compañías. Siendo parte fundamental y constructora de puentes de diálogo entre líderes y colaboradores.



En medio del contexto tan incierto en el que nos encontramos, será clave:



Involucrar activamente en nuestras estrategias a la familia de colaborador.



Considerar de manera especial a aquellos colaboradores que se encuentran prestando sus servicios de manera presencial.



Diseñar nuevos esquemas de convivencia para espacios presenciales, virtuales y asíncronos.

¿Qué dicen 85 profesionales CI sobre cuáles consideran deben ser las prioridades en el 2021 ?

Testimonios de evento organizado por ECO Consultores el pasado 21 de enero.



Mapeo de la experiencia del Colaborador



Comunicar con transparencia



Familia, salud, aprendizaje, digitalización, innovación



Transparencia



Consolidación de la virtualidad



Trabajo remoto, cultura organizacional, canales digitales



Balance entre vida familiar y laboral



Desconexión digital



Más digitales, empatía, experiencia del colaborador



Transmitir con honestidad lo que realmente sucede en la empresa



Empatía, adaptación, acompañamiento



Cercanía a los líderes, desconexión digital de los colaboradores

Nuestras 7 Prioridades de la Comunicación Interna

2021

4CX
Academy



1

Salud y bienestar

Es un año para seguir velando por la **seguridad física y emocional de nuestros colaboradores y sus familias**, tanto en el formato presencial como el virtual. Recuerda que el **nuevo ambiente laboral para muchos es el hogar**. Por ello, aquí te dejamos estos sencillos consejos que puedes poner en práctica con tu equipo:



Conoce la dinámica familiar



Promueve horarios flexibles de trabajo



Brinda las herramientas necesarias



Establece horas de conexión y desconexión



Inicia las reuniones con preguntas de bienestar



Incentiva las pausas activas



Celebra los logros y avances del equipo



Practica el reconocimiento positivo



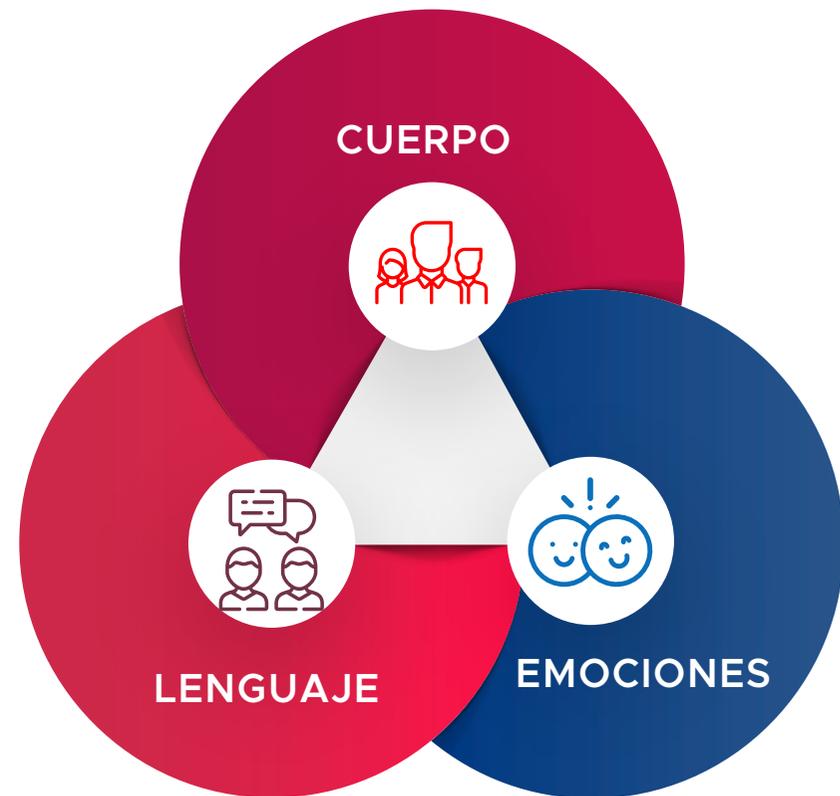
Evalúa semanalmente aciertos y oportunidades

2 Conocimiento profundo del ser

Ahora más que nunca toca **conectar con las emociones y juicios de nuestros equipos** para poderlos acompañar y contener.

Ten en cuenta que es un buen momento para conocer mucho mejor a los seres humanos que conforman tu organización a través de una **mirada ontológica** (ver imagen), y por supuesto, prestando atención a sus necesidades. **Cuerpo, emociones y lenguaje** deben estar en equilibrio.

ONTOLOGÍA CORPORATIVA

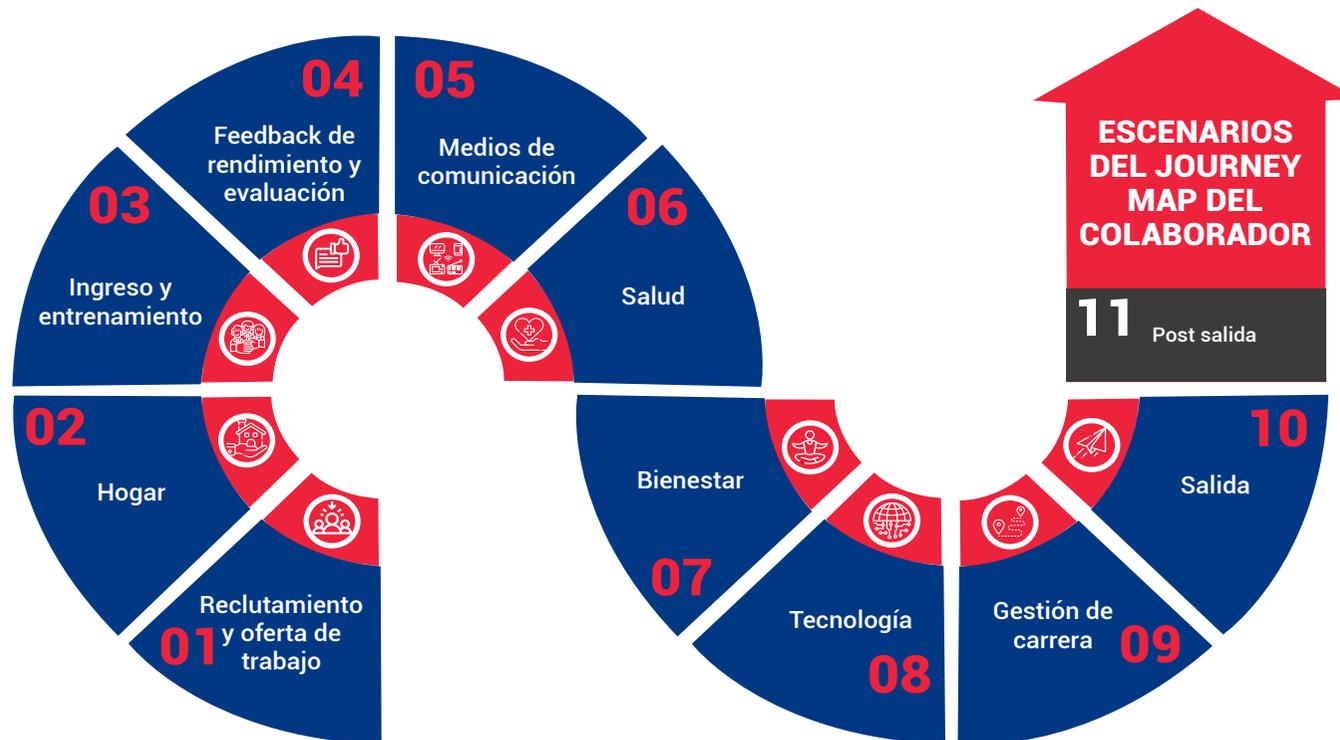


3 Employee Experience y Living

Todos los momentos del *journey map* (ver imagen), desde el ingreso hasta la salida, serán oportunidades ideales para **impactar positivamente en los colaboradores**. Cada escenario de este viaje integra importantes dinámicas de comunicación y relacionamiento. ¿Cómo lograrlo? Aprende desde cero en nuestra próxima [Certificación Internacional de Comunicación Interna y Employee Experience \(CIEX\)](#). 

La Nueva Realidad nos invita a generar un binomio perfecto entre la Comunicación Interna y el Employee Experience.

EMPLOYEE JOURNEY MAP

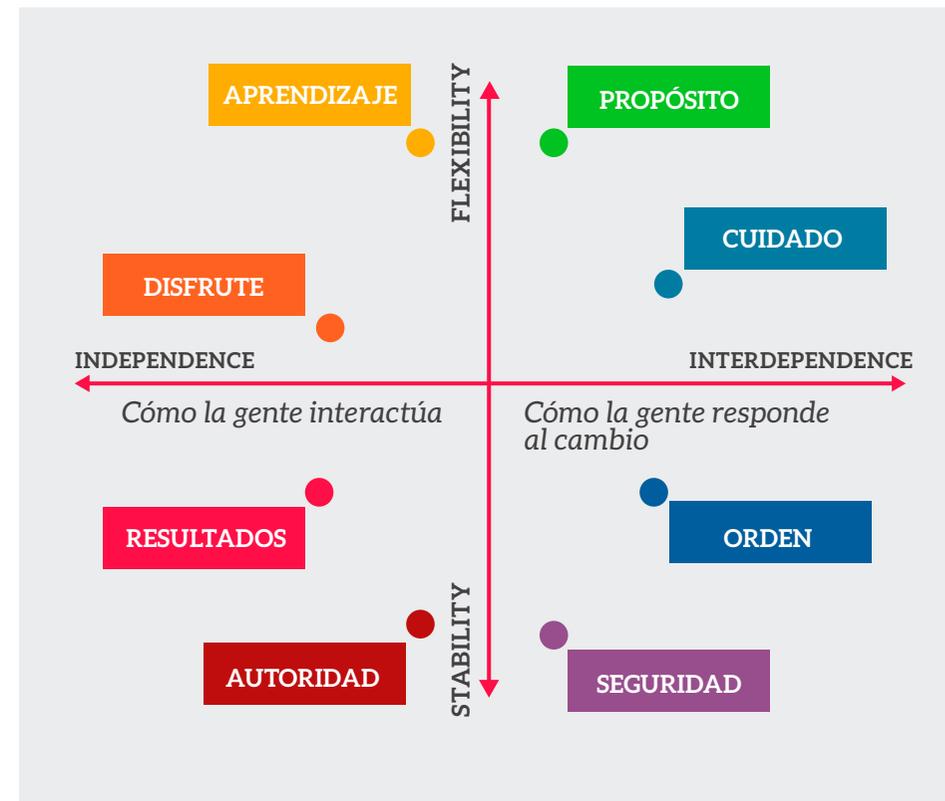


4 Cultura de confianza y aprendizaje

Es importante pasar de una gestión jerárquica a una participativa, donde se fomenten los diálogos significativos para ganar credibilidad con argumentos claros y apertura al cambio que logren transformar nuestras culturas organizacionales. Harvard propone 8 tipologías de cultura, siendo algunas de estas: la de disfrute, resultados y seguridad.

Esta nueva realidad lleva a promover una cultura basada en el bienestar, el aprendizaje y el propósito. Ahora te invito a reflexionar: En tu organización, ¿Cuáles son las tipologías de cultura más empoderadas?

MODELOS DE CULTURA HARVARD



5

Change Management

Durante este nuevo contexto, es vital **acompañar desde la comunicación a la gestión del cambio**, para así lograr desafíos como la transformación digital y organizaciones más ágiles, colaborativas y empáticas. Serán las **conversaciones generativas y reflexivas** las que te ayudarán a impulsar estas transformaciones.

MODELO DE DIÁLOGOS GENERATIVOS



6

Medios ágiles, oportunos, participativos y narrativos

Los medios de comunicación hoy en día deben apuntar a promover el **storytelling**, es decir, tener una narrativa que conecte con la gente. Además, deben contar con una amplia **cobertura**, para lograr que los mensajes impacten al mayor número de colaboradores de forma **ágil** y con la posibilidad de llegar en el momento indicado.

Hoy te comparto este cuadro que integra diversos medios de comunicación humanos y técnicos, con varios de los nuevos criterios de valoración de estos escenarios. Estos te permitirán llevar mensajes, recoger percepciones y sentires de manera efectiva.

NUEVOS CRITERIOS DE EFECTIVIDAD DE LOS MEDIOS

	Reach	Real Time	Interaction	Analytics	Storytelling	Rich media	Local and relevant
Employee App	😊	😊	😊	😊	😐	😊	😐
Email	😐	😊	😐	😐	😐	😐	😊
Display	😞	😊	😞	😊	😞	😞	😐
Bulletin board	😐	😞	😞	😞	😐	😞	😊
Print newspaper	😊	😞	😞	😞	😊	😞	😞
Letter	😊	😐	😞	😞	😐	😞	😐
Staff meeting	😐	😐	😐	😊	😊	😊	😊
Information cascade	😐	😐	😐	😞	😊	😊	😐

 Muy efectivo
  Medianamente efectivo
  No efectivo

7 Liderazgo colectivo y estrategia

Finalmente, toca poner en agenda al activo más importante de todos: **el líder**. Es fundamental apoyar desde la gestión de la comunicación interna, el empoderamiento de un liderazgo transformacional que trascienda con empatía y solidaridad. En el camino también será necesario promover un liderazgo colectivo que haga que todos se sientan “dueños” de la organización. La meta será lograr equipos empoderados para alinearse con la estrategia, alcanzar objetivos con base en una gestión cercana y ser sostenibles.

Para esto se necesita un perfil repotenciado del gestor de comunicación interna que comparto a continuación:

- 1 Experto en experiencias y vínculos
- 2 Estudios complementarios de psicología, coaching y sociología
- 3 Experto en generación de dinámicas ágiles y colaborativas

PERFIL DEL COMUNICADOR INTERNO NEW NORMAL



- 4 Experto en cultura, clima y cambio
- 5 Experto en gestión de bienestar y resiliencia para empleados y sus familias
- 6 Experto en trabajo remoto y sus distintas aplicaciones

¿Quieres conocer más sobre 4C y Employee Experience?

Silvia Carrillo
4C/EX THINKER

4CX
Academy

No olvides seguirme en mis redes sociales e inscribirte para formar parte de la nueva comunidad **4CX Academy**, una iniciativa en la que promoveremos las más recientes tendencias, panoramas y hallazgos relacionados a la comunicación interna, cultura, clima, cambio y employee experience en Latam .

Sígueme en mis redes:    

 www.4cxacademy.com

 www.ecoconsultores.com.pe

 silviacarrillo@4cxacademy.com

Agradecimientos:

Consultores involucrados
en este Ebook :

Diseño:



Gabriela López



María Huamán



Blaise Salvador

