



Comunicación Interna:

Retos y Tendencias

Estudio de APOYO Comunicación
Mayo, 2016



Objetivo del estudio

Conocer la **situación actual** y **retos** que enfrenta la **gestión de comunicación interna**.





Muestra

164 participantes



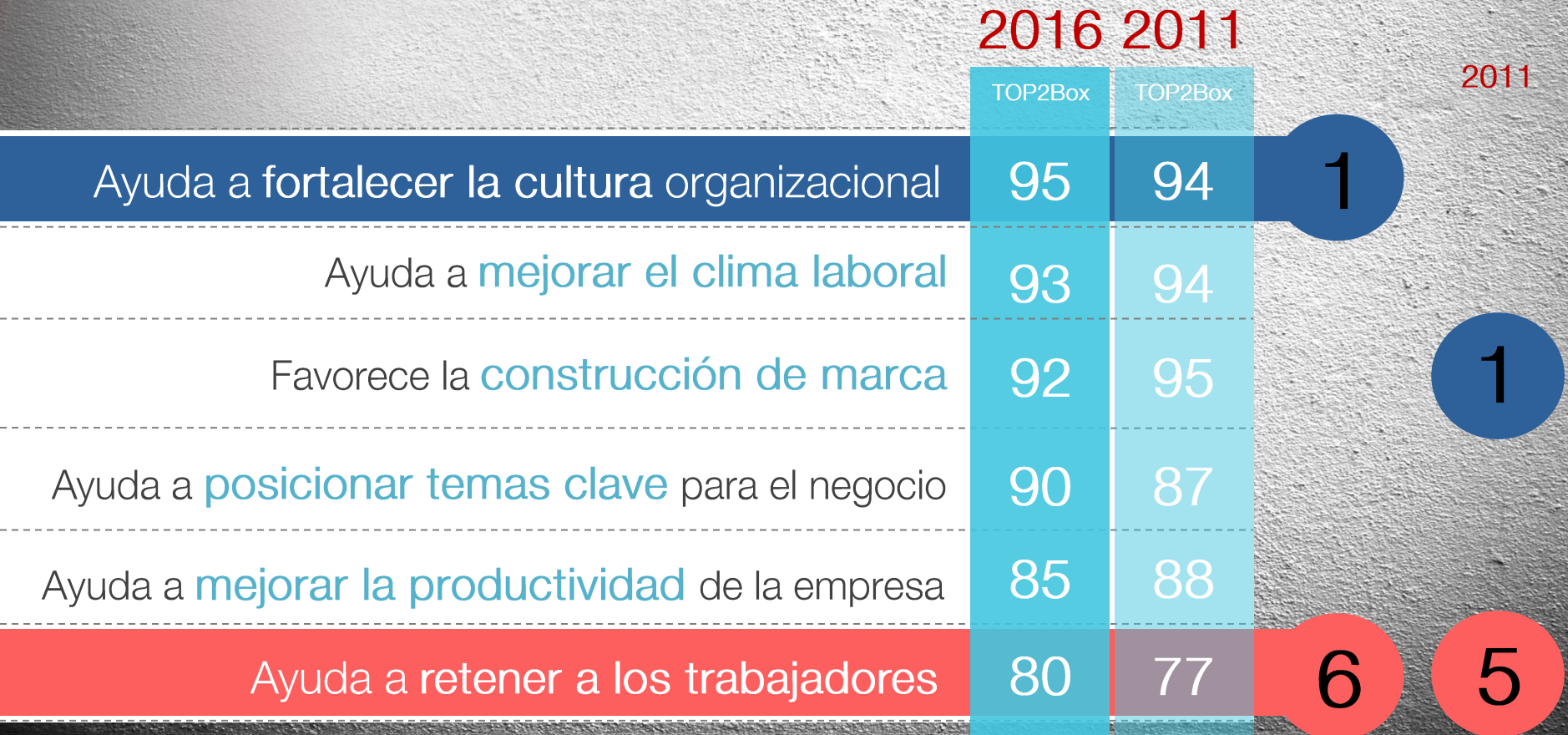
| | |
|-------------------------------------|-----|
| Gerente / VP de Recursos Humanos | 20% |
| Gerente / VP de Comunicaciones | 6% |
| Gerente de Comunicación Interna | 2% |
| Sub gerente de Comunicación Interna | 4% |
| Jefe de Recursos Humanos | 15% |
| Jefe de Comunicaciones | 13% |
| Coordinador de Comunicación Interna | 10% |



Sectores

| | | | |
|-------------------------|---------|------------|---------|
| Energía | (11,9%) | Tecnología | (4,4%) |
| Minería | (10%) | Banca | (3,1%) |
| Servicios profesionales | (8,8%) | Retail | (2,5%) |
| Alimentos y bebidas | (7,5%) | Salud | (1,3%) |
| Construcción | (6,9%) | Pesca | (1,3%) |
| Telecomunicaciones | (6,3%) | Textil | (0,6%) |
| Turismo | (5%) | Otros | (41,9%) |

¿Qué tanto **contribuye** la CI al **logro** de los **siguientes objetivos**...?



Para asegurar una **buena gestión** de CI, es requisito indispensable:

| | 2016 | 2011 | |
|---|---------|---------|---|
| | TOP2Box | TOP2Box | |
| Compromiso con la alta dirección | 96 | 98 | 1 |
| Creación y mantenimiento de medios y espacios de comunicación | 94 | - | |
| Definir la estrategia y objetivos de CI | 93 | 94 | |
| Conocer el perfil de los trabajadores (diagnóstico) Conocer necesidades de comunicación | 88 | 89 | |
| Formar a los mandos medios en la estrategia de CI Participación de mandos medios | 87 | 86 | |
| Incorporar medios digitales como parte de la estrategia de CI | 85 | - | |
| Creación de un área de CI | 81 | 62 | 7 |



Las **iniciativas priorizadas**, al hablar de comunicación cara a cara

Reuniones periódicas de área (estatus)

45%

Procesos formales de **comunicación en cascada** (de líderes a sus equipos)

21%

Reuniones de integración fuera de la empresa

10%

Desayuno con líderes

7%

Talleres o seminarios para líderes


4%

Otro

13%



Líder como agente de comunicación: **materiales de soporte priorizados**



Reuniones de alineamiento para
mostrar contenidos que deben comunicar

49%

Toolkits con mensajes clave que
faciliten su labor de vocero interno

18%

Seminarios o talleres eventuales para
reforzar sus habilidades de comunicación

14%

Entrenamiento especial en
presentaciones efectivas

13%

Otro

6%



¿Cuál de los siguientes medios impresos utiliza?

Priorizados

Periódico mural  34%

Revista interna  21%

Boletín  15%

Afiche  9%

Volantes  1%

Otros 20%



¿Cuenta con una red social interna?

SI 35%

NO 47%

Plan para el
2016 - 2017 18%





¿Cuál de los siguientes medios digitales utiliza?

Priorizados



Correo electrónico

Buzón especial de CI



34%

Intranet



30%

Boletín electrónico



13%

Chat



3%

Blog



2%

Video



1%

Otros 17%



¿Cuáles diría que son los **retos** para este año?

21% Contribuir al compromiso de los colaboradores

10% El planeamiento estratégico de Comunicación Interna

19% Comunicar la estrategia del negocio

10% Comunicar los valores corporativos

14% Contribuir al posicionamiento de nuestra marca empleadora

9% Garantizar la efectividad de nuestras herramientas de CI

13% Fortalecer el rol de los mandos medios como agentes de comunicación

4% Crear nuevos medios que aseguren la cobertura (digitales)



¿Cómo se mide la **gestión de CI** de su empresa?



41% Encuesta de Clima Laboral y/o *Engagement*

41% Por el momento, no medimos el impacto de nuestra gestión

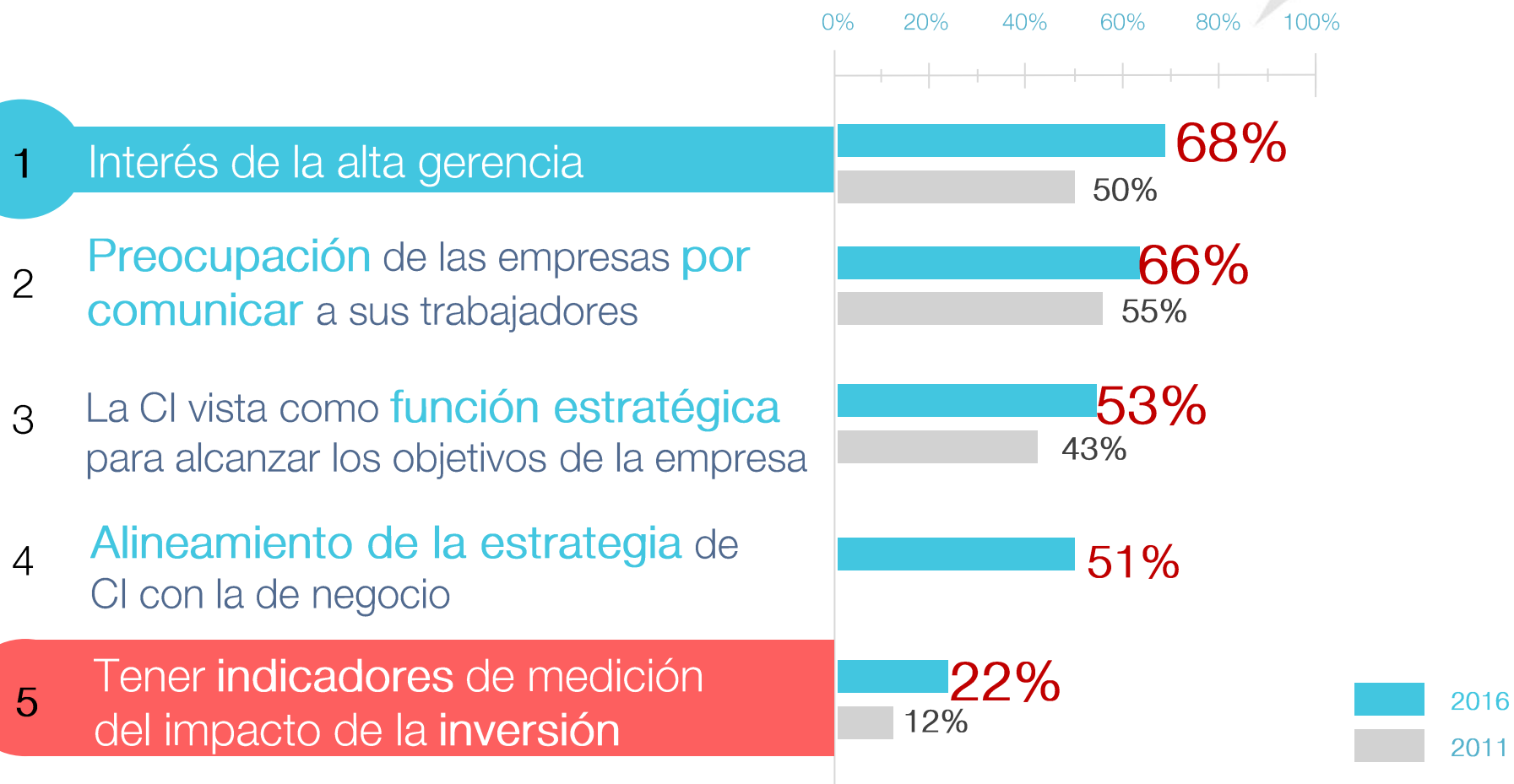
18% Encuesta anual de CI (no de Clima Laboral)

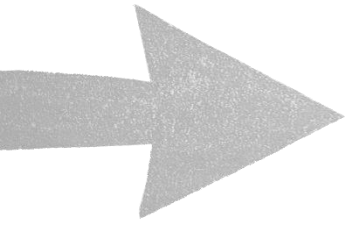
5% Estudio cualitativo (*focus groups*, entrevistas)

5% Otro

Respecto al avance de la CI: ¿Cuánto se ha avanzado en...?

TOP2BOX

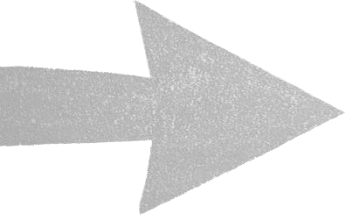




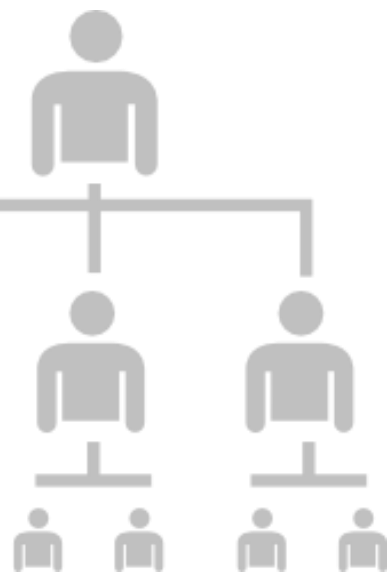

El presupuesto para el 2016:



| | |
|--|-----|
| Igual o similar al de 2015 | 35% |
| No tenemos un presupuesto asignado exclusivamente a CI | 34% |
| Se ha incrementado vs. 2015 | 19% |
| Se reducirá vs. 2015 | 12% |



Ubicación de la CI en la estructura organizacional



Recursos Humanos

61%

Gerencia General

18%

Comunicaciones

18%

Marketing

4%

Otro

4%



Conclusiones

- El involucramiento de los líderes es una acción considerada como importante para lograr una buena comunicación interna.





Conclusiones

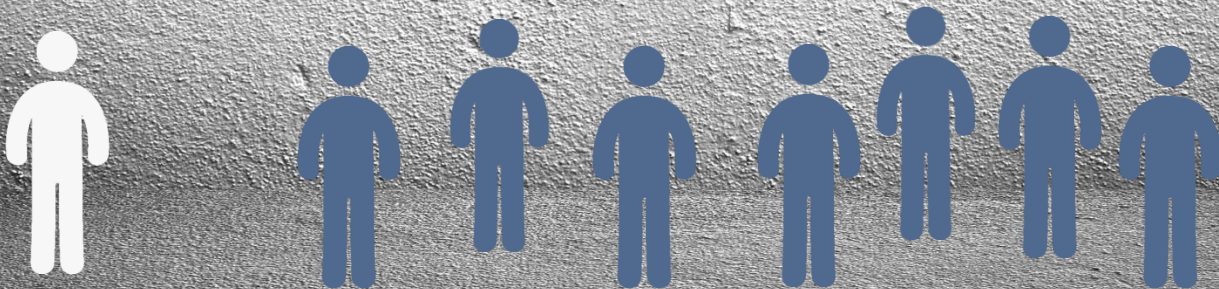
- Percepción general que se mantiene: la CI fortalece la cultura organizacional.
- La retención de talento no es considerada como uno de los principales atributos de la gestión de la CI.





Conclusiones

- El **41%** de encuestados no mide la gestión de CI. Además, se considera que faltan indicadores de medición de la inversión.
- La **creación de nuevos medios digitales** es un tema que está tomando cada vez **mayor relevancia** en los planes de los equipos de CI.





Comunicación Interna:

Retos y Tendencias



Estudio de APOYO Comunicación
Mayo, 2016