



LAS RELACIONES PÚBLICAS CON LOS EMPLEADOS DE LA BANCA

14 de mayo de 2010

Dra. M^a Carmen Carretón Ballester
Dep. Comunicación y Psicología Social



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



¿Para qué queremos
comunicar ó Por qué
comunicamos?
¿Qué comunicamos?



1. **Comunicación organizacional**
2. Públicos internos
3. Gestión de las relaciones internas
4. La Comunicación interna en las relaciones con los empleados

*“Creación, coordinación, análisis, desarrollo, difusión y control de **toda acción de gestión informativa interna y externa**, que diariamente se produce en una empresa o institución tanto a nivel de actividades, servicios o productos, que afecta a un determinado público o colectivo social y que se transmite a través de los Medios de **Comunicación**”²*

² MARTÍN, F. (1997): *Comunicación en Empresas e Instituciones*. Salamanca. Edit. Universidad de Salamanca- Asociación Prensa Madrid, p. 20



1. **Comunicación organizacional**
2. Públicos internos
3. Gestión de las relaciones internas
4. La Comunicación interna en las relaciones con los empleados

*“Creación, coordinación, análisis, desarrollo, difusión y control de toda acción de gestión informativa interna y externa, que diariamente se produce en una empresa o institución tanto a nivel de actividades, servicios o productos, que afecta a un determinado público o colectivo social y que se transmite **a través de los Medios de Comunicación**”²*

² MARTÍN, F. (1997): *Comunicación en Empresas e Instituciones*. Salamanca. Edit. Universidad de Salamanca- Asociación Prensa Madrid, p. 20



1. **Comunicación organizacional**
2. Públicos internos
3. Gestión de las relaciones internas
4. La Comunicación interna en las relaciones con los empleados

La empresa hoy y su sistema de comunicación en un entorno complejo, dinámico y competitivo



La empresa como sistema

La organización en red

La participación y visión compartida



1. Comunicación organizacional
- 2. Públicos internos**
3. Gestión de las relaciones internas
4. La Comunicación interna en las relaciones con los empleados

Empleados

Directivos: tareas de coordinación y planificación

Técnicos: compromiso con la ciencia

Mandos intermedios: doble lealtad

Trabajadores de cuello blanco: administrativos

Trabajadores de cuello azul: operarios

Accionistas

Accionistas que poseen acciones de la entidad

Accionistas que además de poseer acciones de la entidad, trabajan en ella.

Representantes de trabajadores

Sindicatos (cuando tienen representación sólo dentro de la organización)

Comités de empresa



1. Comunicación organizacional
- 2. Públicos internos**
3. Gestión de las relaciones internas
4. La Comunicación interna en las relaciones con los empleados

- Suelen buscar información que les ayude a solucionar sus problemas.
- Según el rango que ocupen tienen más o menos autonomía en la organización. A mayor autonomía, menos restricciones y más comunicación.
- Los que toman decisiones se sienten más involucrados en la organización y, por tanto, más activa es su conducta de comunicación.



1. Comunicación organizacional
- 2. Públicos internos**
3. Gestión de las relaciones internas
4. La Comunicación interna en las relaciones con los empleados

Las organizaciones altamente estructuradas tendrán

Públicos de poca involucración, con conducta fatalista y restringida en la base de la jerarquía. Tienen pocos motivos para comunicarse de manera activa, pero con tiempo procesarán pasivamente la propaganda directiva y la comunicación expresiva.

Las organizaciones menos estructuradas tendrán

Públicos con alta involucración, con conductas de enfrentamiento al problema y conductas rutinarias, en el ápice. Buscan de forma activa la información sobre las tareas de su subsistema y procesarán, pasivamente, la información de otros subsistemas, incluyendo el directivo.



1. Comunicación organizacional
2. **Públicos internos**
3. Gestión de las relaciones internas
4. La Comunicación interna en las relaciones con los empleados

La finalidad: satisfacer las necesidades de información del empleado para reducir los conflictos o gestionarlos para evitarlos

Cuando va mal



Para que sepan lo que se está haciendo para mejorar

Cuando va bien



Para saber de qué forma se va a beneficiar de ello.



1. Comunicación organizacional
2. Públicos internos
3. **Gestión de las relaciones internas**
4. La Comunicación interna en las relaciones con los empleados

La existencia de una comunicación fluida y eficaz es particularmente importante en tres fases de su empleo:

En el inicio

Durante años posteriores

Al finalizar el trabajo



1. Comunicación organizacional
2. Públicos internos
3. **Gestión de las relaciones internas**
4. La Comunicación interna en las relaciones con los empleados

Las Relaciones Públicas

Son la disciplina y actividad que persigue la **armonía** en las relaciones que surgen entre una organización y los públicos con los que interactúa-y viceversa- desprendidas de su actividad empresarial, a través de una comunicación transparente, fluida y equilibrada de intereses y objetivos, buscando el entendimiento mutuo.



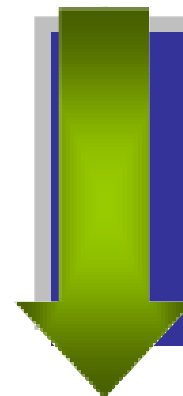
1. Comunicación organizacional
2. Públicos internos
3. **Gestión de las relaciones internas**
4. La Comunicación interna en las relaciones con los empleados

PROGRAMAS DE RELACIONES CON PÚBLICOS INTERNOS

Informar adecuadamente a los empleados

Motivarles en su trabajo diario

Aumentar la satisfacción que sienten por pertenecer a la empresa



**Información
Motivación
Satisfacción
Rendimiento**



| FASES | DESCRIPCIÓN |
|--|---|
| 1. Investigación del ámbito de actuación | Conocer las características, necesidades e intereses de los Públicos internos, para lo que es necesario mantener buenas relaciones con ellos. |
| 2. Realización de investigación | I. Interna por medio de: Encuestas, entrevistas y reuniones con empleados, mandos intermedios, superiores y sindicatos. Observación de datos y análisis de resultados. Con el fin de conseguir que confíen en la organización y potenciar la Imagen corporativa. |
| 3. Creación de un Comité de Comunicación | Formado por la Alta Dirección, la Dirección de Comunicación, el Consultor externo y un Técnico especialista en cada tema a tratar. Dirigido por un solo Portavoz que mentalice de la necesidad de comunicación entre la Alta Dirección, empleados y sindicatos, que se reúna regularmente y, en situaciones de crisis, que realice las Comunicaciones internas y externas centralizadas en la Dirección de Comunicación, que seleccione los canales de comunicación adecuados, que planifique, diagnostique y aplique medidas concretas de Comunicación e Imagen corporativa y que esté en contacto permanente con la Alta Dirección y con los <i>Mass Media</i> . |
| 4. Aplicación, control, seguimiento y evaluación de las acciones | Búsqueda de canales idóneos internos como •Observación y evaluación en su puesta en marcha y en su repercusión en los públicos internos. •Encuestas que comprueben la existencia del Plan Estratégico. •Post-test de resultados. I.Redacción de recomendaciones/conclusiones, para aplicaciones posteriores sobre el clima de la comunicación interna. |





1. Comunicación organizacional
2. Públicos internos
3. Gestión de las relaciones internas
4. **La Comunicación interna en las relaciones con los empleados**

La Comunicación interna

“El conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación, que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”³



Gracias por su atención

