



intacto
comunicaciones

ESTRATEGIAS CON SENTIDO

La Comunicación interna y su impacto en la Reputación corporativa

Vectorial - Cali, septiembre 24 de 2015

Víctor @Solano

Sobre el autor [Víctor Solano]

- Comunicador social de la Pontificia Universidad Javeriana. Consultor especializado en comunicación estratégica. Fue **gerente de Comunicaciones Organizacionales de Bayer para la región Andina**, Jefe de Prensa de CINTEL (Centro de Investigación de las Telecomunicaciones) y Coordinador de Comunicaciones Externas de la Universidad de los Andes.
- Ha **asesorado a organizaciones** como Computer Associates, Boeing, TAG Heuer, Autodesk, AMD, Oracle, Hewlett-Packard, Multienlace, Comfamiliar Afidro, Expofinanzas, High Results, Servicios Creativos, AgroBio, Instituto Alexander von Humboldt, Consejería Presidencial de Programas Especiales, Maloka y Zona Fusión (México), entre otras.
- Ha sido **periodista y editor** en medios como *El Tiempo*, revista *Enter*, revista *Business Technology*, revista *Cambio* e *INTER-Cambio*.
- Fue **presidente y fundador** de la Asociación Colombiana de Periodismo Informático y de Telecomunicaciones.
- En sus 13 años de docencia ha sido **profesor de periodismo y comunicación organizacional** en las universidades Javeriana, Santo Tomás, Minuto de Dios y Externado en Colombia y de las universidades Nacional de Loja y Central del **Ecuador**.
- Recibió el Galardón ECO *Estratega del Año en Comunicación Corporativa* en 2004.
- Suele ser invitado a dar **conferencias** en Colombia y en el exterior.
- Es uno de los **bloggers** más consultados de América Latina en temas de periodismo y comunicación estratégica (www.victorsolano.com).
- Actualmente es el Director de Innovación en **Intacto Comunicaciones**, su propia firma de consultoría estratégica en comunicación y reputación.

Favor **NO**
apagar los
celulares
(...Bajar el volumen)

...favor generar
contenidos

@Solano

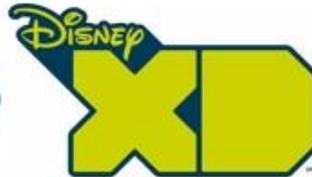
#Endomarketing



Algunas marcas que han pasado por nuestras manos



Cientes actuales



Reputación

Identidad

- Conjunto de símbolos que una organización utiliza para identificarse ante distintos grupos de personas

Esencia

Imagen

- Impresión que produce en el público la identidad de la empresa. La imagen es el conjunto de significados asociados a una organización.

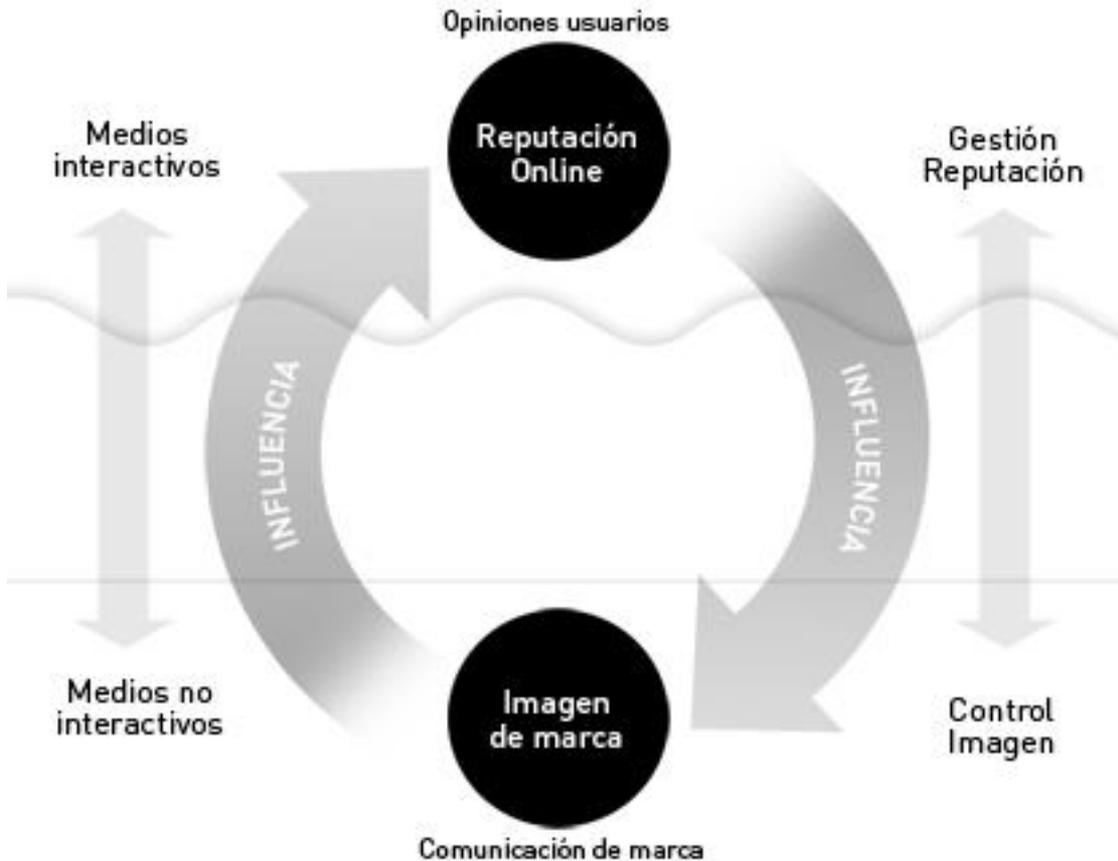
Sensación

Reputación

- Juicio de valor de la empresa que los públicos hacen al comparar la imagen corporativa con los valores y comportamientos que consideran ideales para este tipo de organización.

Percepción

Un primer beneficio / Responsables



- Una compañía con buen recaudo de reputación es más competitiva porque puede cobrar mejor, reducir costos de marketing
- El Consejo de Administración es el máximo responsable de la reputación porque involucra calidad, innovación, ética, buen gobierno...; pero quien comunica es RRPP

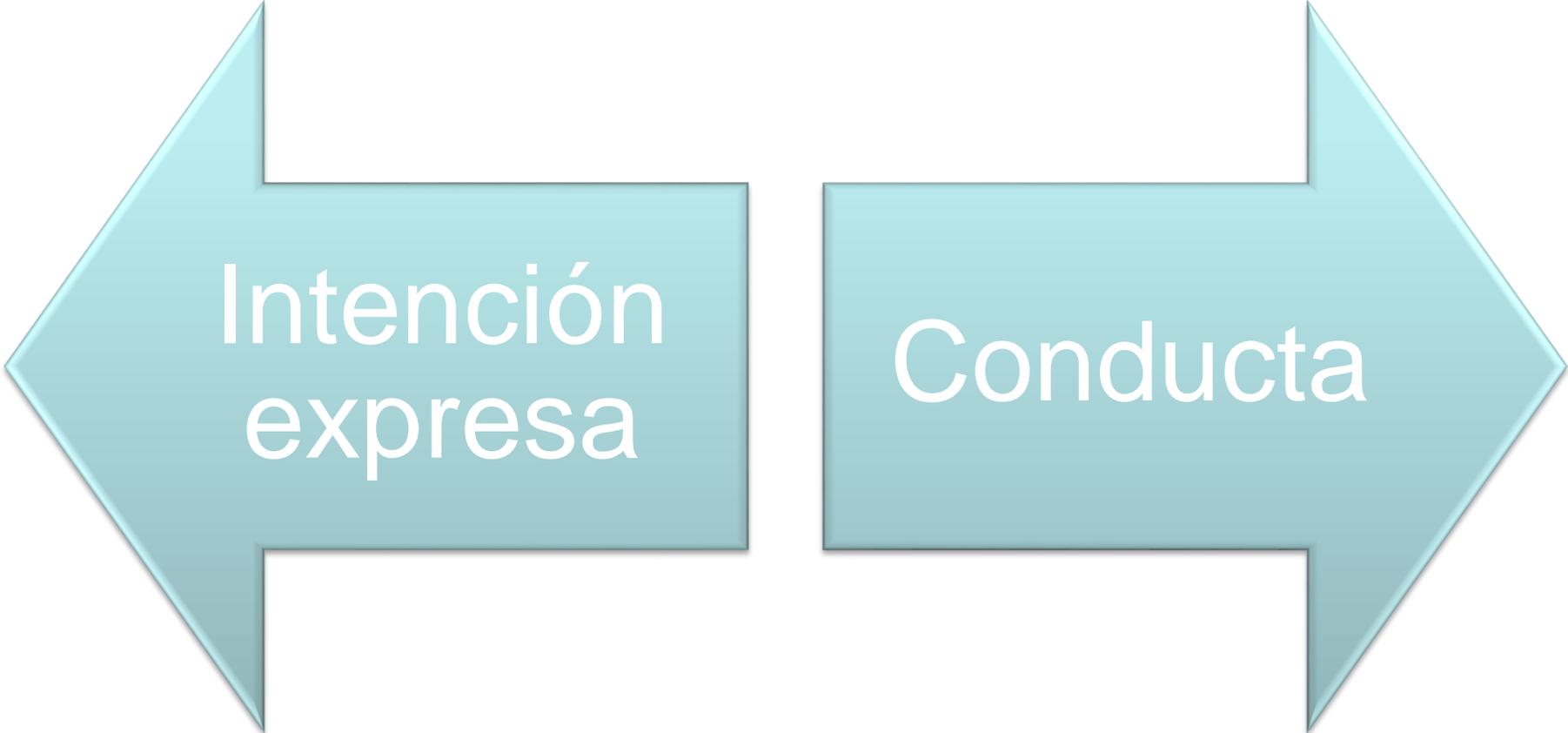


La recuperación de la reputación es larga y un arduo camino en la reconstrucción en la equidad del buen nombre de la empresa.

Se necesita aproximadamente 3,5 años para recuperarse totalmente en la reputación (Protección de la reputación).

Una empresa necesita aproximadamente siete años para pasar de buena a excelente reputación

James C. Collins en [*Empresas que sobresalen*](#)



Intención
expresa

Conducta

Un trabajo es temporal

... Una marca personal es para

siempre

Mensaje claro

- La reputación Interna será más fácilmente alcanzable si...
 - Visión concreta de lo que quiere conseguir o de hacia dónde hay que posicionarse y lo sabe transmitir
 - Si se produce el **consenso** entre las partes afectadas de la organización sobre la manera de lograr los objetivos
 - Cultura Corporativa está constituida por unos **valores compartidos**



Reputación interna

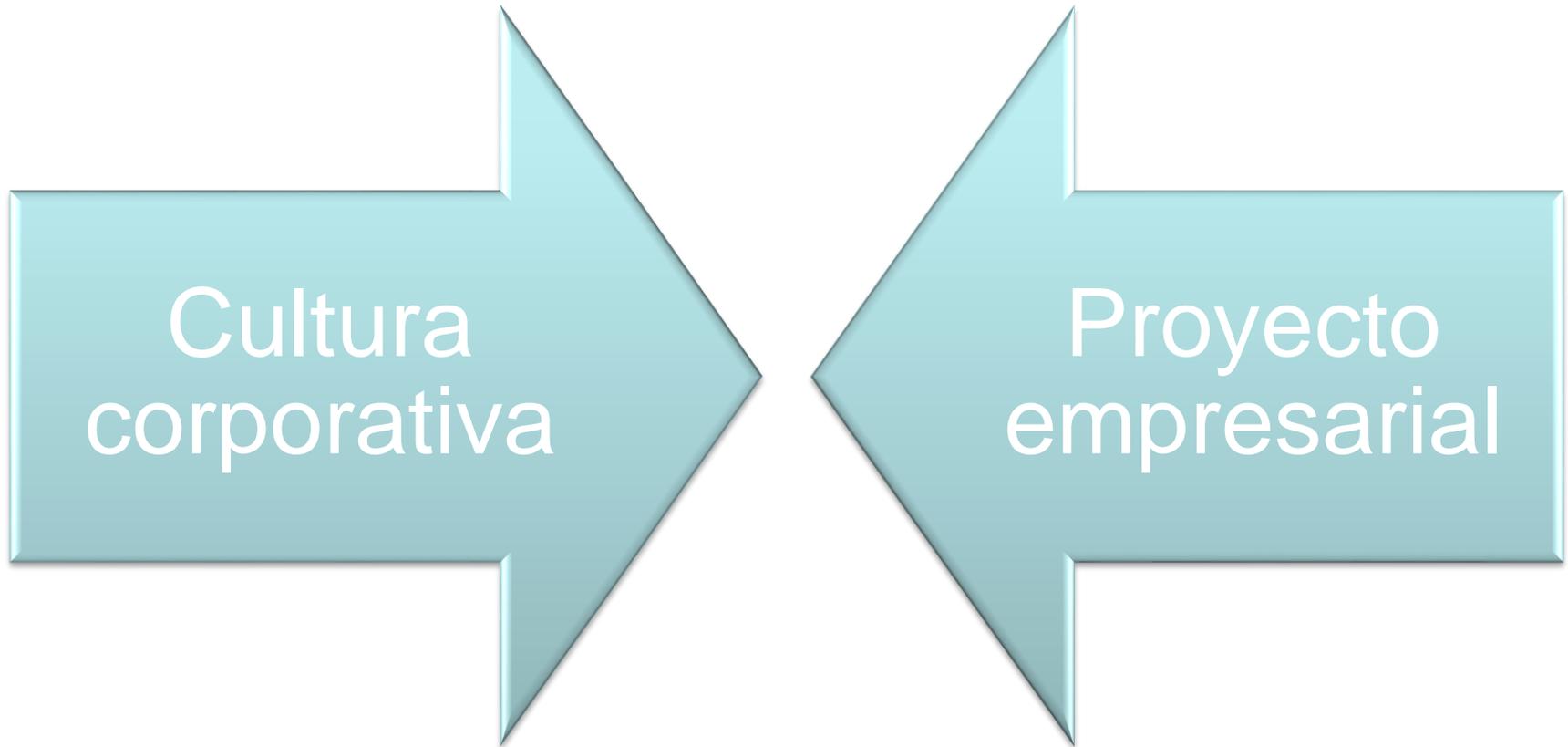
Reconocimiento que hacen los colaboradores de una organización, del **comportamiento** corporativo de ésta con todos sus *stakeholders*, y es una consecuencia del alineamiento de su cultura corporativa con el proyecto empresarial.



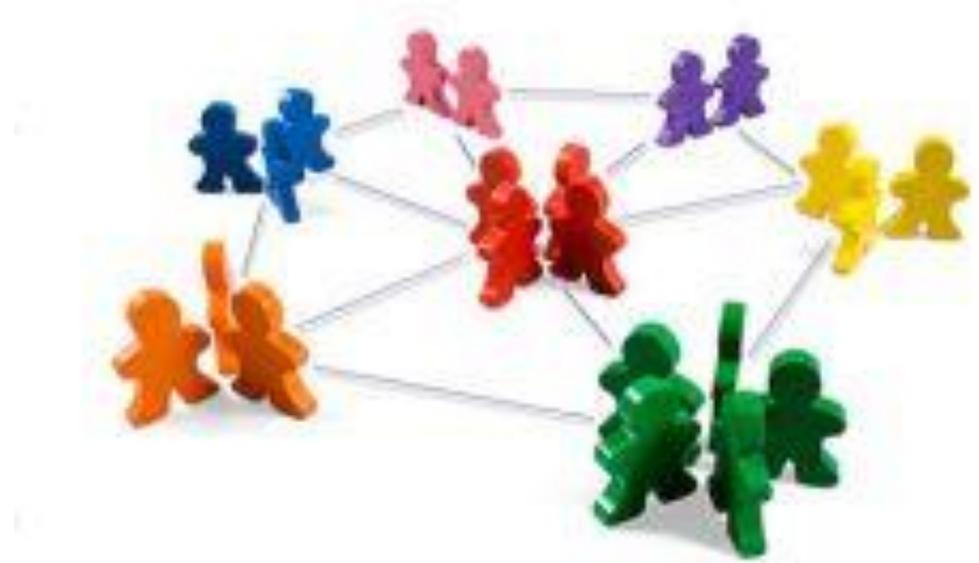


The Stakeholder Ecosystem

La reputación interna es directamente proporcional al grado de convergencia entre la cultura corporativa y el proyecto empresarial.



La gestión de la reputación interna tiene por objetivo lograr un mayor alineamiento e implicación de los empleados en el proyecto empresarial.



Bueno, pero no suficiente...

Calidad laboral

- Necesaria, pero ya no es suficiente.
- Es uno de los hechos condicionantes de la reputación interna, pero no el único.

Empatía

- Los **factores que determinan la empatía** con la empresa son los más diferenciadores
- Es sobre los que hay que actuar

Desempeño

- La **satisfacción en el desempeño** no implica que colaboradores estén alineados con el proyecto, simplemente garantiza un clima interno adecuado y la paz social

Captación de talento

- Una política eficaz de **captación y preservación del talento** por parte de una compañía, siendo la reputación la clave más importante a la hora de captar y retener el talento.

La reputación interna es consecuencia de seis variables:

1. Relación con los mandos inmediatos
2. Calidad laboral y condiciones de trabajo
3. Reputación de la alta dirección
4. Valores éticos y profesionales
5. Imagen exterior de la empresa
6. Identificación con el proyecto empresarial

1) Relación con los mandos inmediatos

- Los superiores deben tener ciertas características tales como:
 - Integridad y coherencia entre lo que se dice y lo que se hace
 - Capacidad de transmitir confianza, seguridad y apoyo al equipo
 - Mantener motivado al equipo de trabajo
 - Comportamiento ético (honestidad, cumplimiento de la ley y no ocultar información)
 - Capacidad de diálogo
 - Fomentar el trabajo en equipo y las buenas relaciones
 - Que confíen y deleguen responsabilidades en los miembros de su equipo
 - Habilidad y capacidad de organización.

SE NECESITA

EMPLEADA

$\frac{1}{2}$ TIEMPO QUE NO
SEPA HACER NADA

PERO QUE OBEDEZCA

2) Calidad laboral y condiciones de trabajo

- Reconocimiento de los logros y esfuerzos
- Posibilidad de desarrollo y promoción profesional
- Retribución coherente con las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo
- Empleados comprometidos con el proyecto empresarial
- Flexibilidad horaria que permita compaginar la vida laboral y familiar
- Planteamiento de objetivos que no resulten inalcanzables
- Conocimiento exacto de las funciones y responsabilidades;
- Funciones del desempeño ajustadas a la capacidad y formación de los trabajadores
- Disponibilidad de los recursos y medios materiales y humanos para poder realizar el trabajo en las mejores condiciones posibles
- Trabajador con cierto grado de autonomía para tomar decisiones y realizar su trabajo
- Contar con beneficios sociales como seguros médicos, guarderías, etc.

3) *Reputación de la alta dirección*

- Los empleados quieren admirar a sus jefes y desean ser dirigidos por personas competentes empresarialmente,
- Quieren un CEO con:
 - Visión de futuro y capacidad de innovación,
 - Que pueda identificar y aprovechar las oportunidades del negocio
 - Que sepa transmitir una imagen adecuada de la empresa al exterior
 - Un comportamiento ejemplar para la organización
 - Una trayectoria profesional meritoria
 - Amplio conocimiento del sector
 - Que se muestre accesible y cercano
 - Que represente los valores, principios y visión de la empresa.



4) *Valores éticos y profesionales*

- Contempla la honradez con los clientes
- Transparencia (transformación de información veraz y suficiente sobre la gestión y la actividad de la empresa)
- Eficacia, seriedad y calidad de la gestión
- Respeto al medio ambiente
- Compromiso con la sociedad (contribución al desarrollo económico y social).





5) *Imagen exterior de la empresa*

- Las claves de una imagen corporativa positiva para los empleados deben basarse en:
 - Una oferta de **productos y servicios** de calidad
 - **Rentabilidad** creciente, controlando los riesgos del negocio
 - Ofrecer una buena relación **calidad/precio**
 - En ser una empresa innovadora, que marque **tendencias**
 - En tener una dimensión de **crecimiento y expansión**
 - En tener una **buena imagen** entre sus clientes y en la sociedad en general.



6) *Identificación con el proyecto empresarial*

- Los empleados requieren de una comunicación eficiente del proyecto
- Se debe dar prioridad del proyecto a los valores y las personas
- Asignación de medios y medidas para lograr los objetivos del proyecto
- Coincidencia entre los valores del proyecto y de los empleados
- Coherencia entre la práctica diaria y los valores del proyecto.



Es lógico relacionar la Comunicación Interna con la Reputación Interna, es decir, con la imagen o reconocimiento que tienen los trabajadores del comportamiento de su empresa tanto en el campo de la gestión, como en su proyección económica, social, medioambiental o ética.

Una buena reputación interna

ayudará a que la reputación externa sea
sostenible

twitter

Inicio Perfil Buscar ge

30 Años

 **AIRES**
Ahora **todos** podemos volar



Llevamos 30 años
trabajando con

@darlingzambrano nop

hace cerca de 3 horas via TweetDeck en respuesta a darlingzambrano



airescolombia

Aires S.A

Track a conversation between and

LIMIT BY DATE

All



SORT TWEETS

Ascending



Clear Filters

Share

<Embed/>

Statistics



darlingzambrano Quién maneja la cuenta de [@airescolombia](#) que contestan con un "nop" y no dicen nada más? Ojo señores

Posted about 1 hours ago from web



airescolombia [@darlingzambrano](#) nop

Replied about 3 hours ago from TweetDeck



darlingzambrano [@airescolombia](#) puedo comprar un pasaje con fecha abierta?

Posted about 17 hours ago from web

Aprenda a ganar de 1 a 3 millones
Trabajando desde su Casa.

Carga tu Hoja de Vida y postúlate.
Encuentra tu próximo empleo.

Anuncios Google



Sobre este Blog / Egoteca

No, en este blog no encontrará noticias recientes sobre Mike Patton. Las encontrará aquí. Vivo en Bogotá, (Bogotá?) Colombia. Me metí en esto de los blogs por curiosidad, y en poco tiempo me volví adicto. Para mí que tengo como mucho tiempo libre. Nunca he sido bueno para describirme, o hablar sobre mí, y ésta es la mejor prueba. En este blog encontrará mi opinión sobre algunos acontecimientos de la vida cotidiana de cualquier Colombiano promedio, otros de mi vida personal que no debería revelar masivamente, y muchos, muchos posts intrascendentes y carentes de sentido. Espero que de vez en cuando encuentre algo de su agrado, y si no, mire otros proyectos en los que participo. Le recomiendo usar un buen lector de RSS para enterarse de la actualizaciones oportunamente haciendo click en uno de los símbolos a continuación:



[Más de 100 pendejadas sobre mí]

También me encuentra en:

- [Reviews / reseñas de productos de tecnología / Gadgets en Colombia](#) 
- [Flickr](#) 
- [Twitter](#) 
- [Youtube](#)

Tuesday, January 15, 2008

Patton 8 - Grandes Corporaciones 0

(O podría también titularse: [A TvCable se le cayó el sistema](#))

Por fin. Casi que no. Confieso que estuve a punto de poner Patton 7 - Grandes Corporaciones 1, casito tiro la toalla esta vez. Es la pelea más dura que he librado a la fecha y la victoria de la que más orgulloso me siento. El rival de turno: **TV Cable**.

Primero fueron:

[1-0: Credencial](#)

[2-0: Varta](#)

[3-0: Oral B](#)

[4-0: Cellnet](#)

[5-0: Epson Colombia](#)

[6-0: Blockbuster.](#)

[7-0: Telefónica.](#)

Voy a tratar de resumir la historia lo máximo posible para no aburrirlos

La reputación se construye
(también) con la comunicación externa y personal
de sus colaboradores

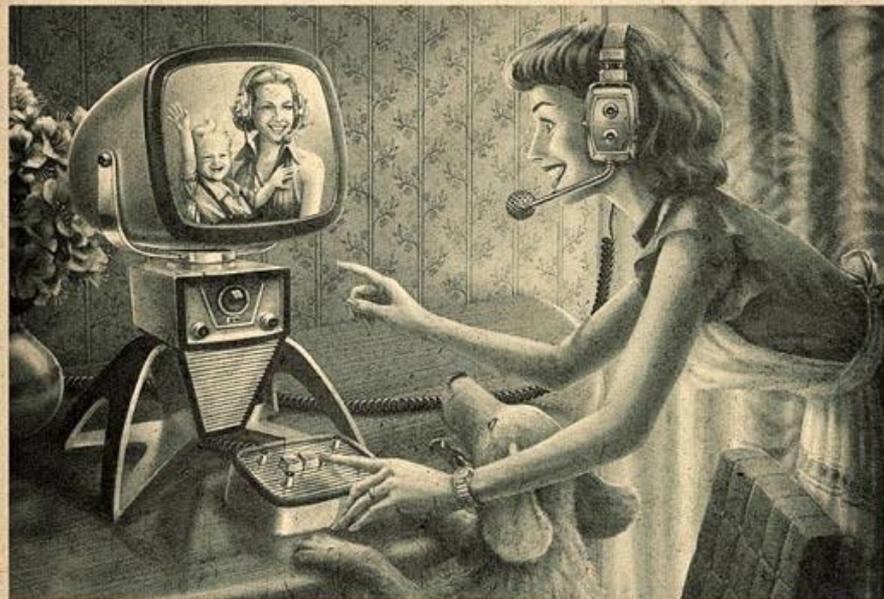
Facebook

STRIKING, MIRACULOUS
SOCIAL TEAM-UP!



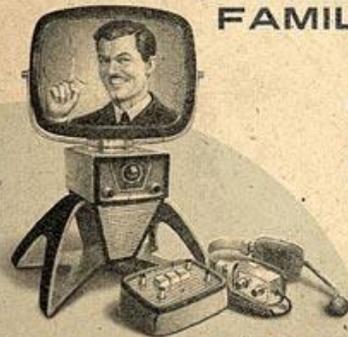
SHARE abundantly your photographs, experiences and stories with your friends and families. For leisure or labour, Facebook is the enchantment "next look" in social team-ups. Eloquent economical and modern examples of communication adequate for our times.

THE FACEBOOK COMPANY ©



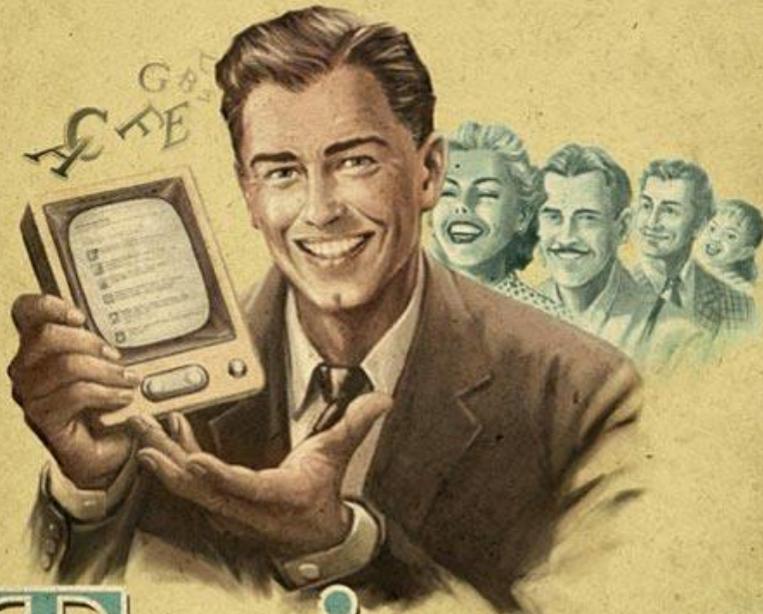
SKYPE®

THE FABULOUS VOICE SYSTEM
ABLE TO PUT YOUR
FAMILY TOGETHER.



Skype has the finest quality for you and your relatives to communicate via internet. The healthiest, most economical and secure way to keep vigorous family bonds miles away. It's more than a telephone. It's a real audio-visual miracle that will put you in contact with a brand new world.

SKYPE
AND PARTNERS



Twitter

The sublime, mighty community with just 140 letters!

A VIRTUAL locality with a wide assortment of people. That's Twitter! A notorious new mechanism that lets you maintain virtual contact with family and friends no matter where they are. By following or being followed, you will enjoy previously unimagined experiences like sharing incredible amounts of information including videos, photographs, etc. Twitter is a truly magnificent tool!



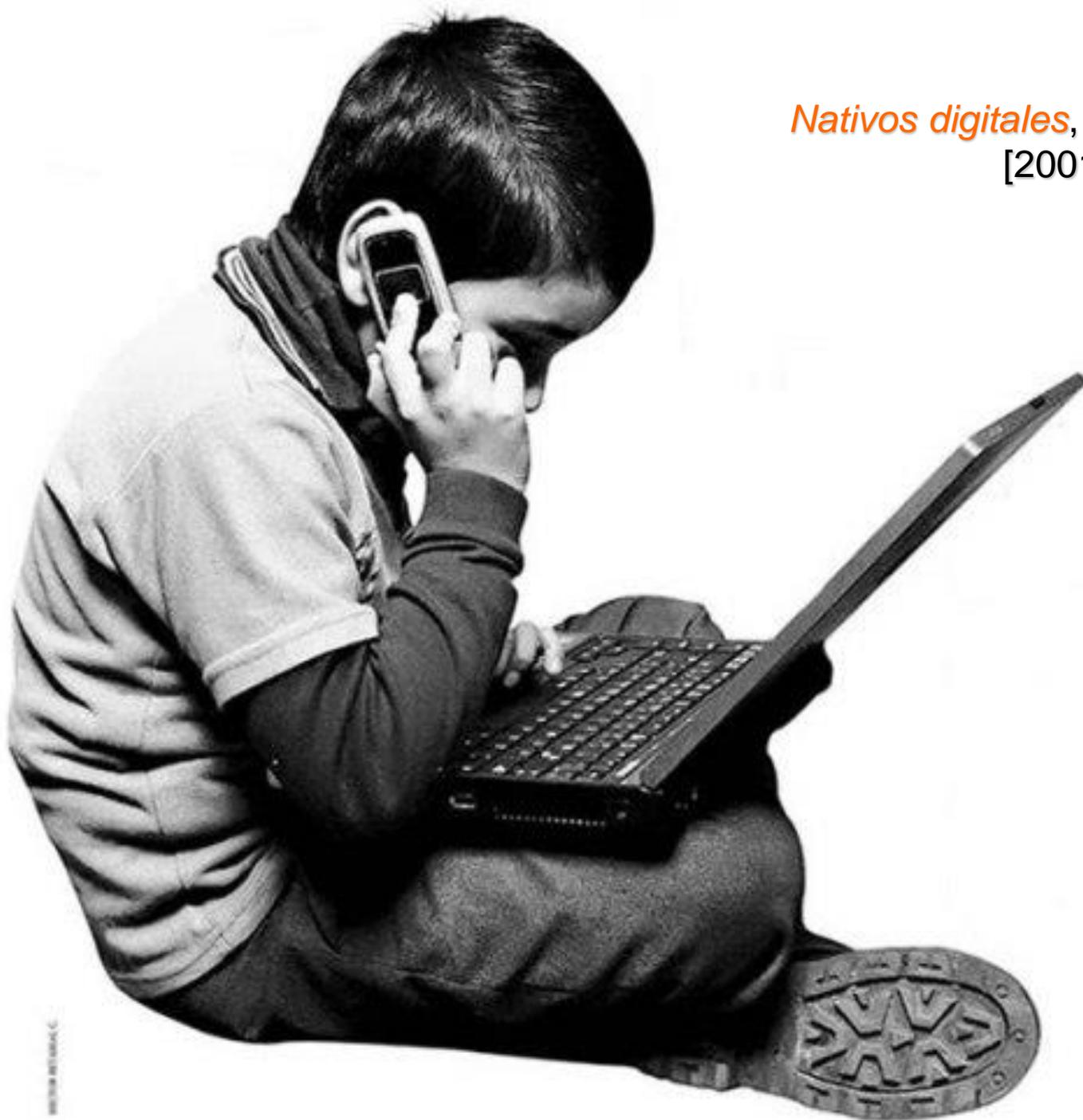
YOUR FILMS WILL LAST FOREVER ON **YOUTUBE** THE CHAMPION ADDRESS ON INTERNET!



Send and watch splendid and captivating films, 24/7. Sports, news, commercials and much more. The most charming and magnificent way to entertain the whole family.

www.YOUTUBE.com

Nativos digitales, Mark Prensky
[2001]



comentar distribuir leer
publicar
conversar
escuchar
compartir





Store

iPod + iTunes

.Mac

QuickTime

Descarga

iTunes Store

Esta semana

Gramola

Sincroniza tu iPod

if

Consigue las últimas actualizaciones de software para el iPod.

iTunes 7 te ayuda a actualizar el software de tu iPod poniéndotelo más fácil. iTunes mantiene tu iPod al día haciéndote llegar notificaciones cada vez que dispongas de una nueva actualización. Además, gracias al resumen de iTunes, podrás enterarte de lo último que ha salido al mercado para tu iPod y, si tu software está desfasado, podrás actualizarlo con un clic. Incluso podrás restaurar las configuraciones originales de tu iPod con un solo clic.

[Descargar gratis](#) ➔

Revisar antes de publicar. Siempre habrá un ciudadano que se dé cuenta de tus errores.



¡e-Gracias!

www.in-tacto.com

www.victorsolano.com

victor@in-tacto.com



@solano



@intactocomunica



Intacto Comunicaciones