



La comunicación bidireccional de RR.HH., ¿Basada en el email?

Manuel Monterrubio,
Director General de ITHcap, IT for Human Capital.

EL CORREO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DE RR.HH. COMODIDAD VS (EFICIENCIA & SEGURIDAD)

El correo electrónico se ha consolidado como el rey indiscutible de las comunicaciones empresariales, por encima de otros métodos más asentados como el teléfono o el fax. Desde que Internet popularizase su uso global, todos los actores del tejido profesional lo han integrado como parte inamovible de su repertorio de herramientas de trabajo, y no es para menos.

El email es un medio de comunicación barato, de carácter prácticamente instantáneo, con plataformas relativamente sencillas de mantener, fácil utilizar y con un gran potencial de cara a promover las relaciones comerciales y profesionales. No obstante, su eficiencia deja mucho que desear a veces, llevándonos a menudo a situaciones cómicas como mantener “conversaciones por mail” que, por teléfono, resolverían antes los problemas y la información sería más matizada.

Por otra parte, la seguridad de este vehículo, salvo que incorporemos ciertos niveles de encriptación, también está muy en cuestión. Además, la proliferación del SPAM inunda nuestros, ya de por sí saturados buzones de correo hasta límites insospechados, lo que se traduce en un despilfarro continuo de tiempo, simplemente para mantenerlo lo más “aséptico”

posible. Por otra parte, la puesta en marcha de normativas y medidas de seguridad y privacidad cada vez más estrictas y restrictivas, hace que el email no sea siempre el medio más indicado para transmitir nuestra información de carácter oficial, sobre todo si ésta debe hacerse de forma masiva, sin adulterar o con la mayor capilaridad posible.

OTRAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS A TENER EN CUENTA

Por fortuna, el Departamento de Recursos Humanos tiene algún que otro aliado tecnológico con los que promover la comunicación bidireccional de la compañía. Algunos son tan sencillos y solicitados como la típica newsletter (semanal o mensual) de RRHH o del presidente, y otros algo más participativos y por tanto bidireccionales con la complejidad que conlleva, como los formularios web de quejas sugerencias, los foros de usuarios o los blogs.

En un plano superior se encuentran soluciones avanzadas como las plataformas profesionales de videoconferencia, la cartelería digital para grandes entornos de oficinas y los canales de video corporativos, medios fuera del alcance de las compañías más modestas.

FOMENTO DEL USO DE REDES SOCIALES DESDE RR.HH.

Con la aparición de las redes sociales, un territorio prácticamente inexplorado para la mayoría de los directores de RR.HH., la comunicación bidireccional en la empresa ha evolucionado de nuevo, generalizándose el desconcierto que genera su uso hasta

Las redes sociales han democratizado las posibilidades de emitir y recoger información)

Las redes sociales facilitan la transparencia dentro de la comunicación de la compañía, siendo a su vez un vehículo que promueve su inmediatez y la disminución de los rumores, si bien plantean no pocos retos y nuevos conflictos que afrontar)

límites insospechados. Gracias a ellas las posibilidades de emitir y recoger información de forma distribuida se han incrementado y democratizado, pues todo el mundo, desde el directivo hasta el personal en prácticas, está al mismo nivel de participación. Las redes sociales facilitan la transparencia dentro de la comunicación de la compañía, siendo a su vez un vehículo que promueve su inmediatez y la disminución de los rumores, si bien plantean no pocos retos y nuevos conflictos que afrontar. No es una decisión inmediata el impulsar su uso desde RRHH pero la empresa tampoco puede vivir de espaldas a ellas. Por tanto, al menos debemos saber que están ahí y decidir cómo queremos actuar frente a lo que sin duda aparecerá de nuestra empresa, lo impulsemos o no.

LA INTRANET Y EL PORTAL DEL EMPLEADO, LOS MÁXIMOS EXPONENTES DE LA COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL DE RR.HH.

Como podemos ver, aparte del email, existen alternativas más que suficientes con las que oír y ser oído. No obstante, tal variedad de herramientas supone también una debilidad importante, dado su carácter descentralizado, que impide una gestión sencilla y eficiente. Llegados a este punto, la solución está no en la migración hacia un entorno concentrado, sino en adoptar una estructura distribuida, compuesta por múltiples módulos autónomos o semiindependientes que interactúan entre sí, y que pueden ser gestionados desde una entidad organizativa. Esa es la filosofía de las intranets y los portales del empleado.

La existencia de una intranet y/o un portal del empleado en la empresa es sinónimo de productividad y eficiencia, dado que facilitan el trabajo, permiten a cada cual ver lo que debe ver y centrarse en sus herramientas y

tareas. Además, respecto a la comunicación bidireccional, se facilita enormemente gracias a que es posible alinear objetivos más fácilmente al dar a cada grupo o individuo los mensajes que necesita y el acceso a las herramientas y a la información que requiere para hacer bien su trabajo. Con una buena estructura es posible además crear una más que decente herramienta de gestión del conocimiento y reutilizar soluciones a problemas y experiencias en beneficio de todos.

Desde el punto de vista del Departamento de RR.HH. y de la propia compañía, estas herramientas son, además, un importante nexo de unión con sus trabajadores, pues facilitan la cercanía y una mayor participación de ambas colectividades. No importa incluso que hablemos de empresas con múltiples empleados en lugares externos, dispersos, fuera de la oficina. Precisamente para empresas con trabajadores en clientes (empresas de servicios de limpieza, seguridad,...) son herramientas que permiten acercar al empleado, pues todo el mundo puede acceder desde casa, hoy día, a internet. Para el empleado pues, constituyen una magnífica fuente de información, así como una herramienta de integración temprana dentro de la empresa en que trabajan.

En resumen, el email ha cubierto una etapa en cuanto al intercambio de información entre RRHH y los trabajadores pero si queremos ser más eficientes, hemos de dar pasos y el siguiente está en los portales del empleado y las intranets.)

Información elaborada por:



ITHcap
IT for Human Capital