

La Comunicación Interna en la BUS

Grupo de mejora de la Comunicación Interna

LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA BUS





Por qué surge el plan de comunicación de la BUS

- Evaluación EFQM para el sello +300:
➔ Mejora de CI
- Encuesta sobre el clima laboral de la USE:
➔ BUS por debajo de otras unidades

Necesidad de ejecutar un **Plan de CI en la BUS**

Se forma el grupo de comunicación

FACTOR CLAVE:

**FACTOR
HUMANO**



El funcionamiento de una organización ha de estar basado en **EL DIÁLOGO, LA TRANSPARENCIA Y LA IMPLICACIÓN DE LOS TRABAJADORES**, de ahí la importancia de la comunicación.



El grupo de comunicación elabora el PCIBUS 2011-2013

**Análisis
de la
situación**

**Plan
de
actuación**



Análisis de la situación

- **Encuesta al personal BUS** (contestada por el 51%)
- **Análisis de**

➔ Herramientas de Comunicación

➔ Tipología de la información

➔ Flujo de la información comunicada

Herramientas de Comunicación

- Por orden de valoración

- Correo-e → Principal herramienta
- Intranet y listas de distribución → Infrautilizada
- Reuniones → Poco frecuentes
- Jornadas de Buenas Prácticas → Bien consideradas



Herramientas de Comunicación

- **Las menos valoradas**

- **Buzón de sugerencias** ➔ **Desconocido**
- **Tablón de anuncios** ➔ **No se conoce**
- **Boletín de noticias** ➔ **Prácticamente inexistente**

A network diagram with several blue human icons connected by dashed lines, representing communication or information flow. The icons are arranged in a roughly circular pattern with some internal connections.

Tipología de la información

Suficiente información normativa y estratégica

Insuficiente información profesional y emocional

La mayor parte de la información transmitida es de carácter operativo



Flujo de la información comunicada

- **Comunicación vertical**

➡ **Descendente** > ascendente

- **Los conocimientos no fluyen de forma transversal**

- **Desconocimiento por parte de los niveles inferiores del canal a utilizar para llevar una idea al responsable de un área**

➡ **Sobre todo en el turno de tarde**



Flujo de la información comunicada. Percepción del personal

- Para casi la mitad del personal
 - La información relevante es recibida por medios informales
 - Recibe poca información del equipo directivo
 - Recibe poca de su jefe inmediato
- ➔ Intercambiando información oral esporádicamente

Situación más patente en las Bibliotecas de Área que en los Servicios Centrales



Flujo de la información comunicada. Percepción del personal

- Para más de la mitad del personal
 - La comunicación en su **Unidad** es poco fluida
 - ➔ **Agravamiento entre el turno de mañana y tarde**
 - La comunicación **entre bibliotecas** de una misma área o de un mismo campus es informal y esporádica

Más conclusiones

- **Sentido de pertenencia a la BUS**
 - Para más de la mitad es alto, pero se siente poco o nada reconocido
- **Nivel de satisfacción con respecto a la comunicación y participación**
 - Bajo o muy bajo
 - ➔ Más en las Bibliotecas de Área
- **Manifestación de quejas sobre:**
 - Falta de reconocimiento hacia los trabajadores
 - Falta de atención de los jefes a las sugerencias
 - Favoritismos

Los grupos que peor valoran la comunicación son los TAB/TEB y los Responsables de Procesos y Servicios en las Bibliotecas Área



Confirmación

- **LA COMUNICACIÓN EN LA BUS ES UN ASUNTO PENDIENTE QUE NECESITA SER TOMADO EN SERIO**
 - Cambio de actitudes
 - Acercamiento activo a los equipos de trabajo
 - Fluidez en la comunicación
- **UNA CORRECTA COMUNICACIÓN PROPICIARÁ IMPORTANTES CAMBIOS**



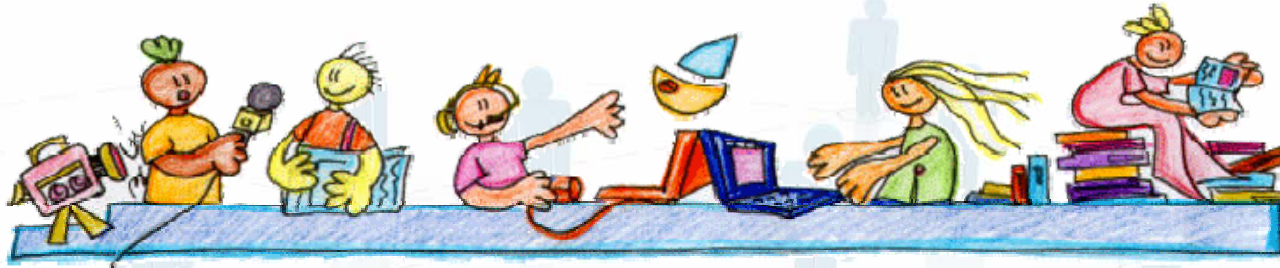
Plan de Comunicación Interna de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla

Líneas

1. Crear un marco adecuado para la CI

2. Desarrollar una cultura de CI entre la plantilla

3. Difundir y hacer seguimiento del Plan



Línea 1. Crear un
marco adecuado
para la CI

- 1.1. Potenciar y mejorar los canales de comunicación
- 1.2. Mejorar el flujo de la comunicación
- 1.3. Equilibrar los tipos de información transmitida



1.1. Potenciar y mejorar los canales de comunicación

- Introducir mejoras en Intrabus
- Introducir mejoras en el sistema de listas de distribución
- Relanzar el boletín del bibliotecario
- Difundir el buzón de sugerencias
- Sistematizar la celebración de reuniones a todos los niveles y asegurar la generación de evidencias



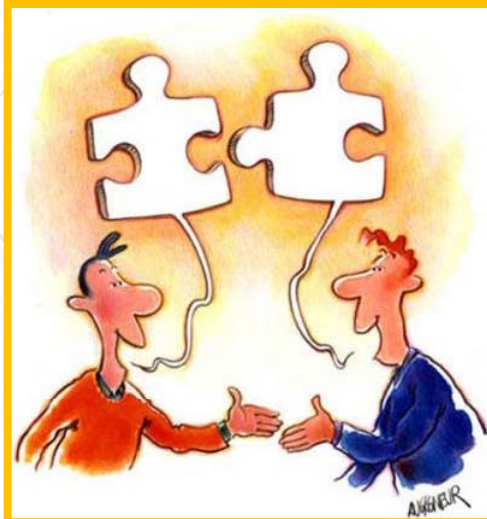
1.2. Mejorar el flujo de la comunicación

- Aumentar la cantidad de información transmitida por la Dirección
- Tomar medidas para evitar cortes del flujo de la comunicación en los mandos intermedios
- Asegurar la comunicación entre los trabajadores de una unidad
- Fomentar la información que recibe el personal del turno de tarde
- Fomentar la creación de grupos de trabajo



1.3. Equilibrar los tipos de información transmitida

- Incrementar la comunicación emocional y el reconocimiento
- Sistematizar la información operativa
- Incrementar la información estratégica
- Incrementar la información profesional



Línea 2. Desarrollar una cultura de CI entre la plantilla

2.1. Asegurar la formación del personal en comunicación interna

2.2. Dotar a la CI interna de una imagen corporativa

2.3. Incrementar el sentido de pertenencia a la BUS



Línea 2. Desarrollar una cultura de la CI entre la plantilla

Diseñar un programa formativo en CI

Sistematizar la recepción del nuevo personal

Fomentar eventos sociales y profesionales

**Línea 3. Difundir y
hacer un
seguimiento del
PCIBUS**

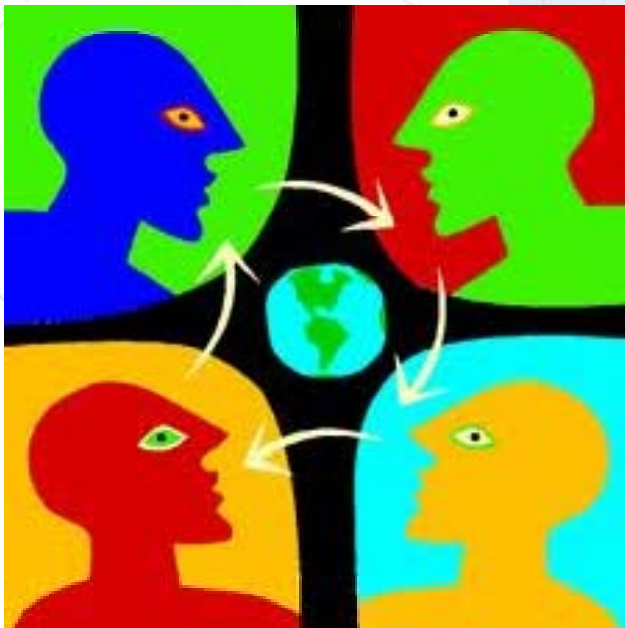
**3.1. Evaluar y actualizar
periódicamente el Plan**

**3.2. Realizar la difusión
del Plan**

**3.3 Dotar de presupuesto al
Plan**



Gracias por vuestra atención



- **M^a Ángeles Segura**
- **Inmaculada Carrizosa**
- **Paz Sánchez**
- **Mercedes Aguilar**
- **Carmen Muñoz**