

7. Comunicación interna												
Básico			En desarrollo			Avanzado			De vanguardia			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Dirección estratégica	El INSP carece de una visión clara y ampliamente compartida y de un sentido de misión. La comunicación entre líderes/gerentes y personal por lo general se enfoca en proyectos o actividades específicos.			Los líderes/gerentes a veces analizan la visión y los objetivos del INSP, pero la comunicación se enfoca principalmente en cuestiones de corto plazo. Algunas partes del INSP están trabajando para coordinar o compartir información con otros grupos dentro del INSP.			Los líderes, gerentes y personal participan cada vez más en la comunicación sobre la visión y los objetivos a largo plazo. Las políticas y pautas se comparten de manera amplia. Se espera que los vínculos estratégicos y la comunicación crucen las unidades organizacionales.			La visión, la misión y los objetivos del INSP son bien conocidos en todo el INSP. Se realizan esfuerzos para involucrar a todo el personal, incluyendo aquellos con diversos estilos y necesidades de comunicación, en debates sobre la visión y el trabajo en curso del INSP. El INSP busca un equilibrio entre el suministro de información completa y la prevención de la sobrecarga de información.		
Sistemas	Los líderes/gerentes tienen pocos sistemas de comunicación rutinaria con el personal, como reuniones regulares o correos electrónicos. La información se comparte en su mayoría de manera informal, según necesidades específicas, conveniencia y relaciones personales. Al personal le resulta difícil acceder a información sobre el INSP, como políticas, informes financieros y publicaciones.			El INSP está estableciendo sistemas, como reuniones regulares de personal, listas de distribución de correo electrónico y aplicaciones de chat, para una comunicación más efectiva. Se están empezando a desarrollar sistemas para ayudar al personal a encontrar información importante, pero siguen siendo limitados.			Existen varios sistemas para garantizar que el personal comprenda la visión, la misión y los objetivos del INSP. Se están implementando sistemas para fomentar la colaboración entre los INSP. El personal puede encontrar fácilmente la mayor parte de la información que necesita para realizar bien su trabajo.			Además de los sistemas formales, el INSP apoya sistemas informales, como redes basadas en intereses, para conectar diferentes grupos dentro de la organización. Los aportes del personal se utilizan para mejorar de forma continua la comunicación interna. Los sistemas bien organizados facilitan que el personal acceda a la información que necesita para su trabajo y colabore con otros grupos del INSP.		
Recursos	La falta de infraestructura, como salas de reuniones adecuadas y sistemas de correo electrónico sólidos, impide el establecimiento de buenas prácticas de comunicación. El soporte para el trabajo remoto es limitado.			La infraestructura del INSP, como los espacios para reuniones y otras capacidades, está mejorando, lo que conduce a una mejor comunicación interna. La comunicación con personas que no están físicamente en la sede, incluyendo el personal remoto, no es óptima.			El INSP cuenta con una infraestructura que promueve el intercambio de información, incluso con el personal que trabaja de forma remota. A veces hay personal capacitado disponible para ayudar a garantizar la eficiencia y eficacia de la comunicación interna.			El INSP cuenta con personal capacitado y utiliza las últimas tecnologías para optimizar la comunicación interna. Se invierten recursos para garantizar que el personal remoto y aquellos con necesidades especiales tengan acceso a la información y puedan participar en los debates del INSP.		
Calidad	El liderazgo, la gerencia y el personal se enfocan únicamente en la comunicación interna esencial, por ejemplo, para cumplir plazos o responder a emergencias.			La información compartida a menudo no es clara ni concisa. Se hace poco esfuerzo para garantizar que la información llegue a quienes la necesitan o para adaptarla a sus necesidades.			Los productos y canales de información interna suelen estar adaptados a diferentes audiencias. Sin embargo, las decisiones sobre qué información compartir y cómo compartirla no siempre son estratégicas. El personal a veces se siente abrumado por el volumen y la complejidad de la información.			El INSP considera cuidadosamente la información que difunde para que el personal no se sienta abrumado y pueda identificar con rapidez la información que es más importante para ellos. Los métodos utilizados para entregar información son apropiados para los tipos de información que se comparten.		
Compromiso	El personal a menudo siente que carece de información importante. Cuando se comparte información, a menudo no es concisa ni coherente, lo que hace que comprenderla sea difícil y lleve mucho tiempo.			El personal por lo general puede obtener información interna importante a través de una combinación de medios formales e informales, pero el tiempo y el esfuerzo requeridos a menudo causan frustración. Las oportunidades para que el personal aporte su opinión sobre los principales problemas que enfrenta el INSP son limitadas.			El personal por lo general recibe información sobre cuestiones prioritarias. Cada vez tienen más oportunidades de aportar sus opiniones a líderes y gerentes.			La comunicación es oportuna y eficiente y el personal se siente bien informado. Se utilizan múltiples canales y enfoques para recibir aportes del personal, incluso de forma anónima. El personal siente que sus aportes son valorados y a menudo se toman en cuenta.		

Impacto

<p>La mala comunicación conduce a malentendidos y frustración. La productividad y la moral se ven afectadas porque el personal carece de la información que necesita para realizar su trabajo.</p>	<p>A veces las comunicaciones llegan a la persona adecuada en el momento adecuado, pero las deficiencias en la comunicación y las dificultades para acceder a la información reducen la eficiencia del INSP.</p>	<p>El personal por lo general recibe la información y los recursos que necesita para trabajar eficazmente, aunque se pierde cierto tiempo priorizando o comprendiendo la información.</p>	<p>Una comunicación bidireccional clara y un fácil acceso a materiales fundamentales respaldan la eficiencia y productividad del personal y contribuyen a una identidad sólida del INSP y a una buena moral.</p>
--	--	---	--