

●●● TRANSFORMACIÓN

# ¿Por qué las Redes Sociales Corporativas harán que la relación empleado-Recursos Humanos sea más satisfactoria?

*“La comunicación eficaz requiere de estrategia: objetivos, acciones y planificación”.*

*Leído en el blog de nataliasara.com.*

**GUAYARMINA PEÑA SANTANA,**

Directora de Marketing y Comunicación Digital en MHP Servicios de Control y Laycos Network.

Te voy a contar una historia, que además es real. Sí, sucedió de verdad.

Allá por el 2012, coincidiendo con los albores de Laycos, una organización cuyo nombre no puedo desvelar ni aquí, ni ahora, nos pidió AYUDA.

Mencionar que Laycos es una red social corporativa que uso a diario para comunicarme con compañeros y organizar y coordinar mi trabajo y, a su vez, estar informada del que hacen las personas que de una forma u otra están involucradas en mi área, o yo en la suya.

Sí señor. Laycos acababa de despegar y una empresa bastante grande solicitaba sus servicios. Tenían un problema y creían que una plataforma de comunicación, que centralizara todos los flujos de conversaciones necesarios para el desarrollo de su cometido, podía solucionarlo.

## Recursos Humanos sirvió de experiencia piloto, demostrando que un cambio de esa magnitud, que implicaba a tantas personas, bien planificado, podía dar sus frutos más pronto que tarde ●

**EL PROBLEMA ]**

*“La comunicación es la verdadera tarea del Liderazgo”*

Leído en el blog de nataliasara.com

La responsable del área de Recursos Humanos de la empresa nos llamó pidiendo ayuda.

Su departamento, formado por tan sólo **4 personas para atender a más de 2.600 empleados**, estaba desbordado. El problema principal radicaba en que, sencillamente, **NO PODÍAN TRABAJAR**.

Muchos empleados tomaban la iniciativa de llamar por teléfono, escribir un mail o pasarse por el departamento para plantear sus cuestiones directamente. Se veían un día sí y al otro también atendiendo una cola enorme hasta el final de la jornada, mientras los teléfonos no paraban de sonar y en la bandeja de entrada de sus correos se entremezclaban indiscriminadamente mensajes de cualquier prioridad, spam incluido.

Esta situación hacía que se quedaran sin tiempo para hacer el resto de tareas propias del área.

Si bien, un trato cercano y personalizado en Recursos Humanos es lo recomendable, muchas de las cuestiones a resolver podían haberse esclarecido en menos de una línea escrita dirigida al total de los empleados, al observar que una misma duda se repetía.

El trabajador se hubiera ahorrado el paseo, o el tiempo de espera al teléfono, o el berrinche propio al ver que su duda no era resuelta en un plazo comprensible para él; y por parte de los miembros de esta área, hubieran podido despachar a tiempo sus otros quehaceres.

La responsable de Recursos Humanos comentó haberlo intentado 'todo'. Poner 2 días a la semana sólo para atender cuestiones presenciales, otros 2 sólo para llamadas por teléfono y entre medias, trabajar como podían... pero no les daba la vida, necesitaban otro sistema que les permitiera trabajar en las tareas pro-

pias de su departamento, a la vez que resolver dudas de todo tipo de los empleados.

**LA SOLUCIÓN ]**

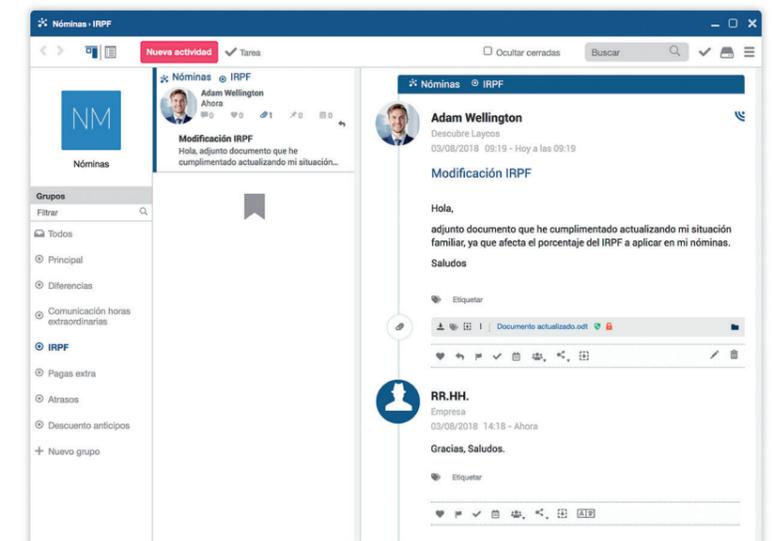
¡Allá que fuimos a mostrarles Laycos!

Una vez nos informó qué tipo de cuestiones eran las más planteadas y en qué grandes grupos (atentos a esta palabra, porque toma relevancia más adelante) podían clasificarse los flujos de trabajo y conversación que solían tener... dimos con la estructura adecuada para el que fue el primer **mapa de redes para Recursos Humanos en Laycos**.

*“La comunicación es una herramienta de gestión”*

Leído en el blog de nataliasara.com

Les aconsejamos lo siguiente:



**// Crear un espacio para tratar las dudas relacionadas con las NÓMINAS**

Ese espacio exclusivo para tratar un tema en Laycos se llama **red**. En este caso, una red destinada a las dudas que los empleados de la empresa tuvieran acerca de sus nóminas.

A su vez, alrededor del tema nóminas, existen varias vertientes, como: atrasos, pagas extras, comunicación horas extraordinarias, descuento anticipos, diferencias, IRPF, etc.

Lo que hicimos fue crearles una red llamada 'Nóminas' con tantos grupos como nos pidieron en los que les gustaría desglosar este tema.

Y una obviedad, o tal vez no. Las consultas y respuestas planteadas por cada empleado sólo las podía ver él mismo y los miembros del área de Recursos Humanos, independientemente de que todos los empleados dispusieran de la misma red y grupos para hacer sus preguntas. Debían ser comunicaciones privadas,

**identidad** en Laycos. En este caso identidad de Recursos Humanos, a la que podían optar cada uno de los 4.

// Organizar el archivo con toda la información de cada trabajador en formato digital

¿Cómo? Creando una red personal para cada trabajador, que llamamos **Mi Laycos**.

Adiós papeleo, adiós carpetas cada vez más abultadas que guardar en pesados archivadores y adiós a salas destinadas sólo para ¿¡archivar!?

A esta red sólo tendría acceso cada empleado a la suya y los miembros del área de Recursos Humanos a las de todos.

// Crear un espacio para tratar lo concerniente a la Gestión de Horarios

Igual que ocurría con la red de nóminas, esta red debía ser unidireccional y contener los grupos que mejor recogieran las cuestiones principales que giraban alrededor de este tema.

### LA TRANSICIÓN ]

El primer paso se resolvió mediante la difusión de un comunicado único (cartelito en la puerta y por mail) informando que a partir de una fecha, el área de Recursos Humanos sólo atendería inicialmente cuestiones a través de la red social corporativa Laycos, y para cuya inclusión como usuarios recibirían un último mail con indicaciones precisas para acceder a los espacios -redes- a los que habían sido invitados.

Como era de esperar, se produjo una especie de 'clamor popular' contra esta nueva medida. Lo que viene siendo **miedo al cambio de toda la vida**.

De repente, algunos empleados afirmaban no tener cuenta de correo electrónico. No importaba, les creábamos una sólo para su acceso a Laycos. Otros manifestaban no tener ordenador en casa. Tampoco era un problema, Laycos tiene app móvil tanto para dispositivos iOS, como Android.

Y unos pocos, dijeron no disponer de un smartphone. En este caso, la empresa decidió instalar un ordenador en una de sus salas de ocio para trabajadores.

Y con todos los empleados dentro de Laycos, se inició la puesta en marcha de esta nueva etapa en la forma de trabajar para esta área de Recursos Humanos.

Observaron en primer lugar, cómo se organizaban por sí mismas las diferentes consultas de empleados. Sólo necesitaban acceder a un sitio para comenzar a resolverlas, a Laycos.

Muchas consultas se repetían, y en ese caso decidían hacer comentarios dirigidos al conjunto de los empleados haciendo una publicación en el grupo Principal, presente en todas las redes, independientemente de su configuración.

*"Con estrategia todo es simple, lo que no quiere decir que vaya a ser fácil. Aplícalo en comunicación"*

Leído en el blog de nataliasara.com

### ¿Y VIVIERON FELICES Y COMIERON PERDICES? ]

*"Invertir en comunicación tiene una alta rentabilidad en reputación, reconocimiento, eficacia, confianza personal y, en definitiva, en felicidad"*

Leído en el blog de nataliasara.com

Pues la historia dura hasta nuestros días y parece que seguirá.

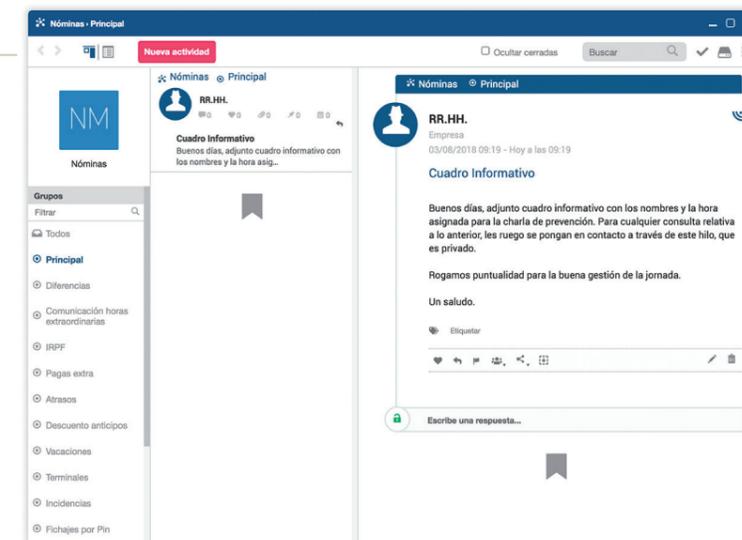
Se ha ido extendiendo al resto de departamentos. Recursos Humanos sirvió de experiencia piloto, demostrando que un cambio de esa magnitud, que implicaba a tantas personas, bien planificado, podía dar sus frutos más pronto que tarde.

Por empresas como ésta, Laycos dio un salto exponencial, pues el nivel al que usan la red social corporativa es tan profundo, que nos han hecho mejorar muchísimo.

Nos piden continuamente que incorporem nuevas características, que analizamos y desarrollamos para mantener a las empresas-cliente contentas. Estas mejoras pasan a incorporarse al catálogo de funcionalidades de Laycos.

Laycos es mucho más que una plataforma que permite crear espacios para agrupar hilos de conversación de forma compartimentada.

Mediante la adición de múltiples apps nativas, hoy en día es posible por ejemplo: crear y compartir un calendario de grupo, mantener una video conferencia con otro usuario, o crear, asignar y hacer seguimiento de tareas, sabiendo, de un vistazo al panel resumen, lo que está pendiente, en curso o finalizado.

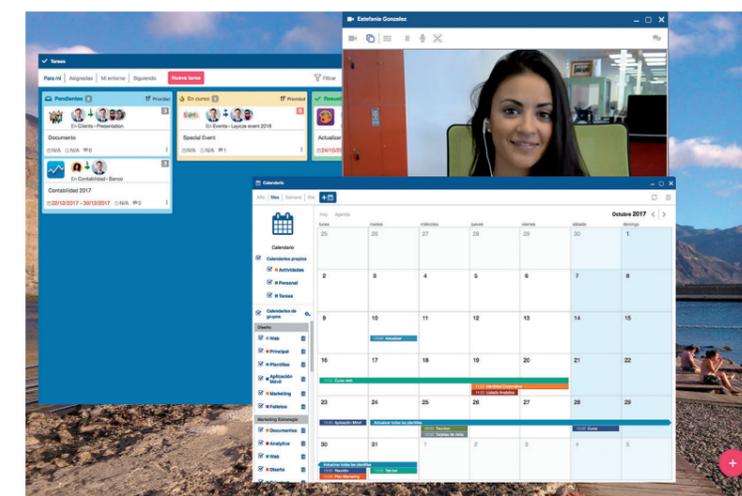


Laycos, más que una red social corporativa, es una nueva forma de trabajar y de sumar inteligencias, de una forma más eficiente.

Unas empresas antes, otras después, irán dándose cuenta de que algo falla en su comunicación, que les hace perder competencia. Que pueden mejorar la forma en la que se coordinan. A menudo, darse cuenta a tiempo, es el mejor de los inicios en este camino hacia la digitalización de todos los procesos de una empresa.

*"Cuando se abre la puerta de la comunicación, todo es posible"*

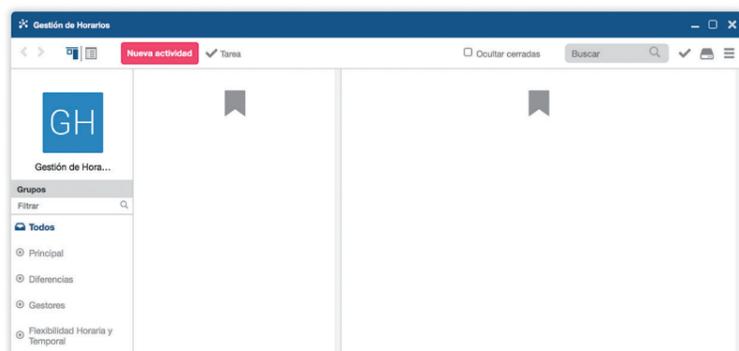
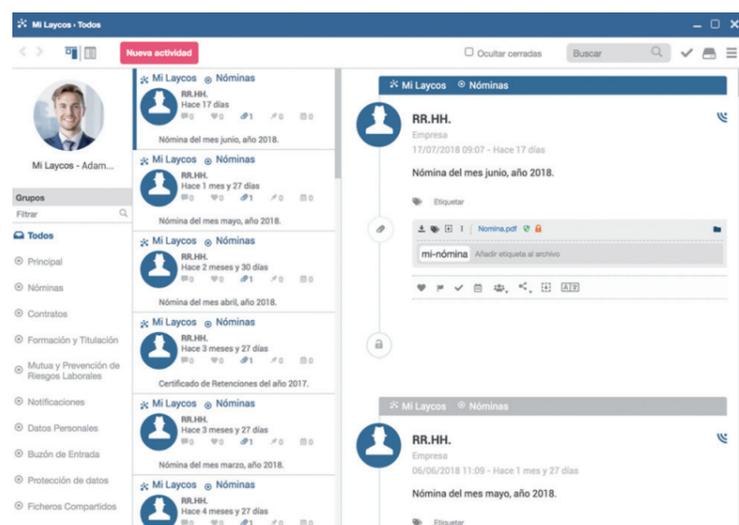
Leído en el blog de nataliasara.com



### BIBLIOGRAFÍA

Artículo sobre "Comunicación eficaz: 50 frases para reflexionar", del blog de Natalia Sara

La web oficial de Laycos Network, la red social creada para trabajar



empleado-empresa. Así nació, para nosotros, el término **comunicación unidireccional**.

Y otra obviedad más, ¿o quizá no? El área de Recursos Humanos tenía 4 trabajadores, y no era recomendable que las respuestas consensuadas del departamento se personalizaran en uno de ellos, el que contestaba. Y así nació la