

Herramientas digitales de comunicación interna entre el equipo para facilitar consultas (Slack, Messenger, etc.)



Índice

1. Qué es la comunicación interna	3
2. Herramientas de comunicación interna: ¿cómo ayudan a tu equipo?	4
3. Las mejores herramientas digitales de comunicación interna	5
4. Cómo elegir la que más se ajusta a las necesidades de tu equipo	7
5. Conclusión	8



1

Qué es la comunicación interna

Una excelente comunicación interna puede incrementar la satisfacción del cliente en un 40%.

La comunicación interna puede definirse como la relación que una organización mantiene con sus trabajadores, que nace como respuesta a la necesidad de motivar al equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial. Es decir, integra el conjunto de los mecanismos y canales de información que existen dentro de una empresa dirigidos al personal que trabaja en ella.

Es un error habitual creer que este tipo de comunicación es exclusivo de las grandes entidades. Todo lo contrario: los empleados son un activo para la compañía por lo que mantenerlos motivados ayuda a mejorar su productividad. Por eso, inculcar la cultura corporativa para que los profesionales se sientan identificados con ella y sean fieles a la organización y facilitar la colaboración para retener a los mejores son los principales hitos que debe afrontar una empresa a nivel interno, sea cual sea su tamaño.

Por eso, la comunicación interna se consolida como una herramienta estratégica fundamental en la clínica veterinaria que, bien gestionada, tiene múltiples ventajas para el centro provocando un impacto directo en el rendimiento la eficacia del equipo humano:

- **Aumenta la productividad.** Cuando los empleados cuentan con toda la información que necesitan pueden tomar mejores decisiones y, con ellas, optimizar los resultados de la clínica.
- **Agiliza la resolución de problemas.** El conocimiento y contar con el apoyo de los compañeros genera una visión más profunda con la que llegar antes a una solución.
- **Crea compromiso con la clínica.** Un equipo bien informado se siente parte de la clínica, con lo que aumenta su empatía y compromiso con ella, lo que se traduce en lealtad y evita la fuga de talento.
- **Mejora el ambiente de trabajo.** Un sistema de comunicación interna eficaz fomenta el diálogo entre todos los profesionales, de forma abierta y transparente.
- **Impulsa el trabajo en equipo.** El clima de tranquilidad y confianza entre compañeros ayuda a unificar esfuerzos y fomentar el trabajo en equipo.
- **Aumenta la satisfacción del cliente.** Cuando un equipo humano aplica una correcta comunicación interna, el cliente percibe que todo funciona como espera, lo que le genera confianza, una buena experiencia y, con ello, su fidelización a la clínica.

La herramienta tecnológica de comunicación más usada entre los equipos profesionales es el correo electrónico: el 88% de los trabajadores la utilizan en su empresa.

2

Herramientas de comunicación interna: ¿cómo ayudan a tu equipo?

La productividad de los empleados aumenta entre un 20 y un 25% en las compañías en las que los empleados están conectados.

Las nuevas tecnologías han ayudado a crear herramientas efectivas en la comunicación interna. Conocer cuáles existen es el primer paso para identificar cuáles te conviene incorporar en tu clínica veterinaria: Intranet, boletines internos (como newsletters, informes...), redes sociales corporativas, buzones de sugerencias, circulares, tabloneros de anuncios, aplicaciones de comunicación... Son algunos ejemplos que permiten establecer dinámicas saludables de comunicación corporativa en una organización.

Si en tu clínica necesitas contar con herramientas digitales de gestión a través de las que tu equipo humano pueda realizar consultas de forma fácil, ágil y accesible estén donde estén (también desde dispositivos móviles), existen softwares de mensajería que facilitan la comunicación en tiempo real. Dentro de tu clínica te permiten, entre otros beneficios:

- Mejorar la interacción entre el equipo, de forma fácil y ágil en tiempo real, estén donde estén.
- Aumentar la eficiencia y participación de todos los profesionales veterinarios.
- Fortalecer el flujo de información y mejorar las relaciones interpersonales y profesionales.
- Agilizar la resolución de consultas.
- Incrementar la identificación y sensación de pertenencia al equipo y, con ello, aumentar la motivación y productividad.
- Retener el talento valioso, puesto que ayuda a crear lazos de fidelidad.
- Integrar a los trabajadores, facilitando la incorporación de los nuevos.
- Reducir las tensiones, malos entendidos y rumores.
- Mejorar el clima laboral y fomentar el trabajo en equipo.



3

Las mejores herramientas digitales de comunicación interna

Las empresas con una buena comunicación interna multiplican por 4 los niveles de compromiso de su equipo humano.

Los softwares de comunicación interna son mucho más que herramientas para realizar llamadas o crear chats en tiempo real. También permiten adjuntar documentos, crear grupos privados, realizar videollamadas, compartir pantalla durante una reunión, calendarios de reuniones o visitas, integrarse con otras aplicaciones...

Entre las más populares por su facilidad de manejo intuitivo y sencillo, accesibilidad y versatilidad destacan Slack, Zoom, Hangouts, Teams y Skype. Si algo tienen todas ellas en común es que cuentan con versión gratuita para las funciones básicas y se pueden utilizar tanto en el ordenador como a través del teléfono móvil. También todas ellas permiten crear y organizar grupos de chats colectivos o privados y compartir pantalla durante las llamadas, aunque presentan algunas diferencias a tener en cuenta según tus necesidades.



Google Hangouts

1. Google Hangouts. Destaca por su facilidad de manejo y su integración con otras soluciones de G-Suite. Veamos sus características principales:

- Llamadas de voz con o sin vídeo de hasta 10 o 15 personas (en función de si se realizan desde smartphone u ordenador).
- Videollamadas sin límite de tiempo.
- Acoplarse con YouTube, para compartir las sesiones con quienes no estuvieron presentes.
- Guardar automáticamente en Google Fotos todas las imágenes que se comparten.



2. Slack. Este software es ideal para clínicas veterinarias, puesto que se adapta a las medianas y pequeñas empresas. De un vistazo, facilita:

- Realizar videollamadas (solo en planes de pago) con un límite de 15 personas.
- Crear hilos y marcar conversaciones importantes.
- Videollamadas sin límite de tiempo.
- Compartir archivos integrando otras apps, como Dropbox o Google Drive.

3



3. Zoom Meetings. Esta herramienta de gestión de la comunicación interna es fácil de usar y resulta muy intuitiva. Zoom Meetings te facilita:

- Con el plan gratuito, realizar llamadas de voz y videollamadas hasta a 100 compañeros sin límite de reuniones con una duración máxima por cada reunión de 40 minutos.
- En los planes de pago más completos el límite se amplía hasta 1.000 participantes por sesión.

4. Microsoft Teams. Es un software incluido en Office 365 (si no cuentas con Office 365 debes pagar una tarifa puesto que la versión gratuita no incluye videollamadas). Y te permite:



- Realizar videollamadas con personas dentro o fuera de la clínica veterinaria.
- En las llamadas en equipo integrar herramientas de productividad, como Trello, Dropbox, Google Drive, Absentify...
- Descargar y transcribir el texto hasta el chat integrado.
- En el calendario se pueden recopilar reuniones, fechas importantes y crear grupos para realizar reuniones.



5. Skype. Es la solución digital de comunicación más conocida y de las más fáciles de utilizar, que te facilita:

- Realizar videollamadas en calidad HD.
- Llevar a cabo videollamadas con un límite de 100 miembros.
- Duración límite de 4 horas por videollamada individual.

El 18% de los españoles opinan que la comunicación interna ayuda a construir un clima de confianza y motivación y evita los rumores.

4

Cómo elegir la que más se ajusta a las necesidades de tu equipo

Zoom (con un 43,93%) es la plataforma de videollamadas más popular en España, seguida por Google Meet (19,62%), Skype (16,11%) y Microsoft Teams (8,83%).

Necesitas una solución de trabajo en equipo en la que puedas reunir en una misma plataforma a todo el equipo humano para compartir dudas, hacer seguimiento, poder hacer reuniones grupales o individuales, enviar archivos y documentación, compartir pantalla, que puedas usar como chat para dejar consultas o preguntas que no son urgentes, o incluso, compartir un calendario con las citas de los clientes y los empleados.

Para elegir cuál es la herramienta que más se ajusta a las necesidades de tu clínica es importante seguir, paso a paso, algunos consejos:

- **Realiza un autodiagnóstico de tu comunicación interna actual.** Pregúntate qué herramientas estás usando en el centro, cuánto se utilizan y si cumplen con los desafíos de comunicación interna que tienes claros.
- **Enumera cómo es el software ideal para tu empresa.** Por ejemplo, que sea gratis, que sea fácil de usar, que permita realizar videollamadas sin límite de participantes.
- **Compara qué te ofrecen las soluciones existentes.** Conoce todas las posibilidades que te permiten las diferentes herramientas para identificar cuáles son imprescindibles y se adecuan a los usos, hábitos y expectativas de tus empleados.
- **Implementa el software en tu centro y lleva a los empleados hasta ella.** Informa a tu equipo e intégrales en ella para que conozcan su funcionamiento y comiencen a utilizarla en su día a día.



5

Conclusión

El 19% de los españoles cree que las empresas son conscientes de los beneficios que aporta la comunicación interna, mientras que el resto desconoce qué herramientas usar.

Encontrar una herramienta de comunicación corporativa que se ajuste a las necesidades de tu clínica veterinaria puede suponer el salto que necesita tu centro para mejorar la implicación y participación de todos los empleados. Y con ello, por supuesto, mejorar sus resultados.

En definitiva, tus empleados demandan un buen ambiente laboral, donde la información, la colaboración y la confianza fomenten el trabajo en equipo, la agilidad en la resolución de problemas y su compromiso con el centro y los softwares de comunicación corporativa pueden ayudarte a conseguirlo.

