

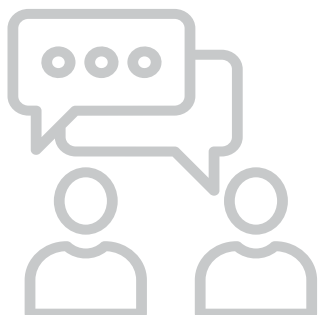
Emplear la Comunicación Afectiva y el Compromiso de los Empleados para Resultados Extraordinarios



Para que las empresas prosperen, la comunicación efectiva es esencial. De hecho, el 93% de los líderes empresariales coinciden en que "la comunicación es la columna vertebral de los negocios", según el informe State of Business Communications 2024 de Grammarly. Casi dos tercios (64%) también afirman que una buena comunicación aumenta la productividad, y la mitad (49%) cree que eleva la confianza de los colaboradores.

Por el contrario, el informe State of the Global Workplace: 2023 de Gallup reveló que la falta de compromiso contribuyó a una pérdida global de 8.8 billones de dólares en productividad. Sin embargo, para ser realmente efectiva, la comunicación también debe ser afectiva.

¿Cuál es la diferencia?



Cuando hablamos de comunicación efectiva, el enfoque está en los resultados. La comunicación afectiva, en cambio, está relacionada con los sentimientos y emociones — y con la capacidad de cambiar mentalidades y comportamientos. Es donde los líderes se conectan con sus colaboradores a través de lo que valoran y las emociones que se vinculan a esos valores.

Comprender e implementar la comunicación afectiva es clave para que las empresas optimicen su eficiencia, alcancen sus metas, se mantengan ágiles y con ventaja competitiva. Sin embargo, requiere compromiso: involucrar emocionalmente a los colaboradores necesita estrategia e intencionalidad. Cuando se logra, esta conexión profunda transforma los equipos, impulsa el ánimo, la productividad y, en última instancia, los resultados.

La Necesidad de la Comunicación Afectiva

Cualquier líder experimentado lo dirá: la comunicación dentro de la organización es sumamente importante. Datos de Gallup (2024) indican que los equipos bien conectados experimentaron:

- un 18% de aumento en productividad (ventas)
- un 23% de aumento en rentabilidad
- un 70% de mejora en el bienestar de los empleados

Harvard Business Review incluso calificó a la falta de comunicación como "el asesino silencioso de las grandes empresas".

¿Entonces por qué tantas organizaciones aún fallan en este aspecto?

Una razón común es el enfoque excesivo en los objetivos financieros de corto plazo. Los ejecutivos suelen priorizar eficiencia, productividad y confiabilidad de activos, dejando de lado las prácticas de comunicación interna. Además, muchas empresas no priorizan la comunicación afectiva, creando una desconexión justamente donde los empleados más buscan conexión.



El Poder de la Comunicación Afectiva

Nuestra recomendación es clara: las empresas deben adoptar la psicología afectiva en sus estrategias de comunicación.

Estudios en neurociencia han demostrado el vínculo entre razón, emoción y toma de decisiones, lo que influye profundamente en nuestras interacciones dentro y fuera del trabajo. Conectarse emocionalmente con los colaboradores fomenta la motivación y el compromiso.

El modelo de aprendizaje de tres dominios de Benjamin Bloom — cognitivo, psicomotor y afectivo — resalta que el verdadero éxito en implementar protocolos de seguridad o iniciativas corporativas solo ocurre cuando los empleados entienden el “por qué” y lo vinculan con sus valores personales.

Cuando las personas se sienten conectadas con su trabajo y comprenden la razón detrás de lo que hacen, es más probable que adopten comportamientos beneficiosos para ellas y para la organización.

Estrategias para Implementar la Comunicación Afectiva

En dss⁺, iniciamos involucrando a la alta dirección y a una muestra diversa de colaboradores. A través de talleres interactivos, entrevistas y grupos focales, creamos un ambiente inclusivo donde todas las voces son escuchadas.

La manera de transmitir el mensaje es esencial. El profesor Tim Ludwig, experto en seguridad conductual, enfatiza que las organizaciones deben eliminar barreras al éxito, más que solo promover valores como la seguridad.

La comunicación afectiva debe resonar con autenticidad, eliminando obstáculos al compromiso. Para Ludwig, el verdadero valor está en las conversaciones uno a uno, reales y humanas, que construyen una cultura interdependiente capaz de transformar corazones, mentes y comportamientos.

El modelo Curva de Bradley™ de dss+ demuestra que una cultura de seguridad interdependiente salva vidas, mejora el desempeño operativo y genera impactos positivos en toda la operación.pela segurança mútua.



Logrando una comunicación auténtica y alcanzable

Inspirados por la teoría de Marshall McLuhan de que "el medio es el mensaje", alineamos el medio, el contenido y la audiencia para lograr una comunicación efectiva y emocionalmente significativa. Nuestra estrategia de comunicación se basa en relatos auténticos, que aseguran que el mensaje sea:

- Creíble
- Realista
- Alineado con los valores, emociones y sentimientos de los colaboradores

Creamos videos, señalización, talleres y herramientas que hacen que los mensajes cobren vida, conectando con todos los niveles de la organización y reforzando la cultura interdependiente que buscamos desarrollar.

Este enfoque impulsa un cambio profundo y duradero en la manera en que las personas piensan, colaboran y resuelven problemas. Es así como la transformación real ocurre desde adentro hacia afuera.



Casos de Éxito en Comunicación Afectiva

Al colaborar con empresas de todo el mundo, hemos visto el impacto transformador de la comunicación afectiva:

- En Asia-Pacífico, ayudamos a una empresa a integrar Reglas de Oro de Seguridad a través de un programa de compromiso personal, aumentando la adhesión entre 700 colaboradores.
- En Estados Unidos, un fabricante priorizó el bienestar de su gente y logró una reducción del 55% en lesiones graves y fatales.
- Bruce Power, la mayor empresa de energía nuclear de América del Norte, redujo sus tasas de error en 50% en solo nueve meses al cambiar a un enfoque comunicacional más afectivo.

Conclusión

El mensaje es claro: la comunicación afectiva no es un complemento — es la base del éxito organizacional.

Empresas que priorizan la conexión emocional con sus equipos:

- Mejoran el compromiso
- Impulsan la innovación
- Aumentan la productividad
- Desarrollan resiliencia

La comunicación afectiva es una estrategia esencial.

Y cuando se aplica con autenticidad, genera resultados extraordinarios.

Autora



Nancy Kondas

Líder global en comunicaciones y branding, dss⁺ +
nancy.kondas@consultdss.com

Acerca de dss⁺

dss⁺ es un proveedor líder de servicios de consultoría de gestión de operaciones centrado en salvar vidas y crear un futuro sostenible. dss⁺ permite a las empresas desarrollar capacidades organizacionales y humanas, gestionar riesgos, mejorar las operaciones, alcanzar objetivos de sostenibilidad y operar de manera más responsable.



Protect. Transform. Sustain.

[linkedin.com/company/consultdss](https://www.linkedin.com/company/consultdss)

x.com/consultdss

[youtube.com/consultdss](https://www.youtube.com/consultdss)

[instagram.com/consultdss](https://www.instagram.com/consultdss)

www.consultdss.com/es

