



## El alcance de las comunicaciones internas

**Gonzalo de Francisco\***

**T**oda empresa sin importar su tamaño y su razón de ser se enfrenta de manera permanente e inevitable con la realización de ejercicios de comunicación con sus empleados. Dar una instrucción, comentar una decisión corporativa, implementar programas de recursos humanos y de capacitación, desarrollar una negociación sindical, entre otras muchas actividades, se constituye en un complejo ejercicio de contacto que transmite un mensaje que va más allá del contenido específico que tenga cada actividad.

La trascendencia de las comunicaciones internas hace que este tema deba ser abordado no como una suma de acciones que podrían llegar a considerarse inconexas, sino como un ejercicio integral que requiere de una estrategia que establezca un objetivo central de largo plazo y una armonía entre todas las actividades que se realicen. De hecho, una característica positiva de una empresa es que además de contar con dicha estrategia, ésta se encuentre bajo la responsabilidad de una sola persona que forme parte del equipo más cercano a la propia cabeza de la organización.

La importancia de las comunicaciones internas es que por esta vía se promocionan los objetivos corporativos y valores culturales e institucionales de la empresa. Su trascendencia es tal que son parte esencial del clima organizacional y un factor decisivo en la promoción del sentido de pertenencia. No hay que olvidar que el grado de afecto de un empleado a su empleador es columna vertebral donde reposa la estabilidad.

**Dar una instrucción, comentar una decisión corporativa, implementar programas de recursos humanos y de capacitación, desarrollar una negociación sindical, entre otras muchas actividades, se constituye en un complejo ejercicio de contacto que transmite un mensaje que va más allá del contenido específico que tenga cada actividad.**

Los entendidos en la materia afirman que las comunicaciones públicas son generadoras de capital de opinión, y en tal sentido son útiles en el momento en que hacen aparición situaciones de crisis, algo similar se puede sostener de las comunicaciones in-

ternas. Éstas forjan capital de opinión al interior de la empresa, el cual es útil a la hora de enfrentar situaciones críticas al interior de la misma.

Como toda estrategia, la de comunicación interna, debe contar con objetivos concretos y específicos acordes con la misión y visión corporativa fijada por toda Asamblea y Junta Directiva. Incluirá un mensaje central, ideas complementarias, voceros empoderados y herramientas de comunicación que sean prácticas y de impacto.

Hay que tener en cuenta que al hablar de comunicaciones internas se promueve el sentido de pertenencia y se establece un proceso de doble vía. Las comunicaciones internas además de ser útiles para transmitir, deben ser vitales para escuchar. Un ejercicio sistemático en ambos sentidos tiene la virtud de servir de desfogue de inquietudes

**Hay que tener en cuenta que al hablar de comunicaciones internas se promueve el sentido de pertenencia y se establece un proceso de doble vía. Las comunicaciones internas además de ser útiles para transmitir, deben ser vitales para escuchar.**

y desavenencias que en caso contrario se acumulan y pueden convertirse en caldo de cultivo para la crisis.



Por otro lado, en materia de herramientas de comunicaciones internas hay que destacar que la más significativa es el contacto directo. Nada reemplaza el ejercicio de un gerente o presidente que sale de sus oficinas y toma contacto con sus empleados, no para saludar, sino para intercambiar ideas y especialmente escuchar.

Que tan planificado sea este ejercicio en materia de tema y lugar, varía según la circunstancia de cada empresa, lo importante es que se trate de un ejercicio regular.

El alcance de las comunicaciones internas lleva a que este tema sea abordado desde la cabeza de la organización de manera estratégica, ya que no es un tema de recursos humanos. 🌴