

---

## **LA COMUNICACIÓN INTERNA:**

### **Gestión de vital importancia dentro de las organizaciones**

**(\*) Por Vanesa Rosenthal**

**E**n la Argentina, las empresas han comenzado a tomar real conciencia de la importancia que tienen los Recursos Humanos para su crecimiento, competitividad y rentabilidad. Las organizaciones que hoy adoptan un estilo más humanista de management y se preocupan por motivar y ofrecer posibilidades de desarrollo a su personal son las que menor grado de rotación poseen.

En este contexto, *la Comunicación Interna juega un papel preponderante para facilitar y fortalecer el involucramiento, el sentido de pertenencia, la identificación con la empresa, la motivación y el compromiso de los empleados.* De esta forma contribuir a que entiendan el negocio y cómo ellos pueden formar parte del logro de los objetivos de la empresa.

Sin embargo, la base de una Comunicación Interna efectiva se sustenta en el compromiso de los Directivos en los programas de comunicación dirigidos al personal. Sin este compromiso ninguna acción de comunicación tendría sentido.

Estos programas toman como punto de partida los objetivos estratégicos de la empresa. Aun cuando es fundamental alinearse con los objetivos de la organización, también *es indispensable meterse en la piel de los empleados, escucharlos, crear un lenguaje, una cultura, un conjunto de valores comunes que los identifique.*

Toda política de Comunicaciones Internas tiene 3 funciones: 1) Estratégica: diseño de un plan; 2) Operativa: con tareas y responsabilidades concretas; y 3) Cultural: consolidar la cultura interna de las organizaciones.

Los profesionales en comunicación cumplen el rol de consultores dentro de las organizaciones. Realizan diagnósticos que permiten detectar las necesidades de los empleados y el clima de la organización. A partir de ello elaboran una estrategia y diseñan planes de comunicación a medida. En esta etapa deciden qué se va a hacer y cómo; seleccionan los medios e instrumentos y programan las acciones más adecuadas para llevar a cabo la transmisión de los mensajes. Es fundamental tener en cuenta qué se quiere lograr, es decir, puntualizar los objetivos. Además se deben contemplar los diferentes públicos destinatarios y el momento adecuado para la comunicación. Por último, establecen sistemas de seguimiento, control y medición del feedback.

*Los programas de Comunicación Interna deben procurar la participación y medir el grado de satisfacción de los empleados en forma constante.* Además, deben tener continuidad en el tiempo. Las campañas o esfuerzos aislados no son recomendables en este aspecto de la gestión. Por último, es importante mantener una coherencia entre los mensajes que se emiten hacia adentro de la organización y hacia afuera. A la larga, si no, se llega al descrédito de los empleados.

Si bien la Comunicación Interna es un recurso muy importante de las empresas, no son muchas las que pueden incorporarla dentro de sus fortalezas. Se trata simplemente de comenzar por reconocer que *un óptimo servicio al cliente externo empieza por un buen servicio al cliente interno.*

**(\*) Vanesa Rosenthal**

Especialista y coach en Comunicación Organizacional. Lic. en Ciencias de la Comunicación, UBA. Master en Decisión Estratégica en Comunicación. Brinda servicios profesionales en materia de comunicación y capacitación a distintas organizaciones. Directora de los Posgrados Comunicaciones Internas; Capacitación y Desarrollo y Gestión Estratégica de las Comunicaciones, UB. Docente de la Carrera de Ciencias de la Comunicación y de Posgrado en la Facultad Ciencias Sociales de la UBA. Profesora de la Asociación Argentina de Agencias de Publicidad. Coordinadora de la Comisión de Comunicación Organizacional de la Asociación de Recursos Humanos de la Argentina (ADRHA). Directora de "VÍNCULOS", newsletter electrónico de ADRHA. Coautora del libro "Recursos Humanos en la Argentina". Sus artículos han aparecido en diversas publicaciones nacionales e internacionales. En IDEA coordina el Programa Ejecutivo Gestión Estratégica de la Comunicación Interna y es profesora de programas a medida.