

## Investigación

# Tendencias de Comunicación Interna en Argentina

La encuesta sobre la que se basa el presente informe fue realizada en Argentina durante el mes de septiembre del 2008, dirigida tanto a profesionales como a especialistas en el área de Comunicación Interna.

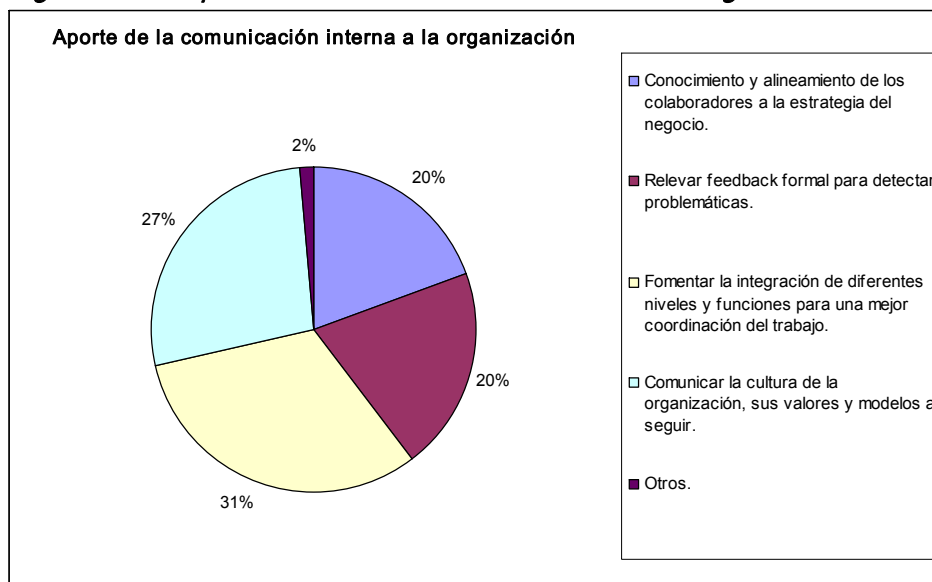
Los datos relevados arrojan luz sobre aspectos tales como los aportes, obstáculos y acciones concernientes a esta área específica. Si bien los resultados permiten afirmar que la comunicación interna ayuda a integrar los distintos niveles y funciones alentando de este modo la coordinación del trabajo, también se destaca que la falta de planificación y elaboración de los mensajes hacia sus empleados es, hoy día, una de sus mayores deficiencias. En amplia mayoría (85%) los encuestados consideran que en diez años el área que nos ocupa se hallará en pleno crecimiento.

*“...sin comunicación interna de excelencia, es imposible transmitir confianza y credibilidad hacia fuera”*

### Detalle

---

#### 1. ¿Cuál es el aporte de la comunicación interna a la organización?

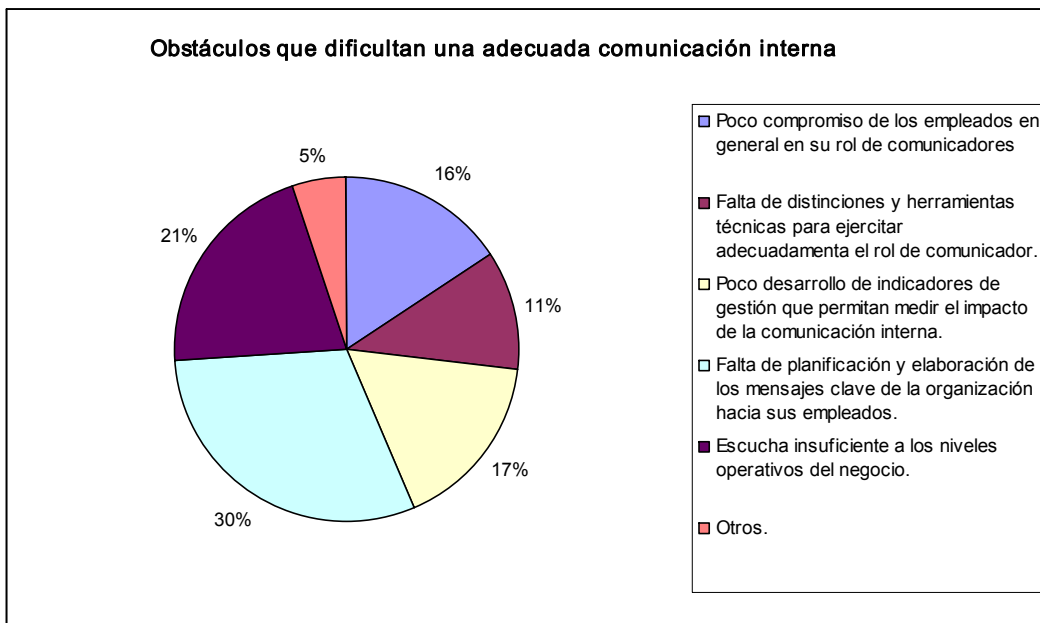


- ❑ ***El 31% de los encuestados opina que fomentar la integración de diferentes niveles y funciones para una mejor coordinación del trabajo es el aporte fundamental de la comunicación interna a la organización.***

Además, un porcentaje cercano al anterior (27%) estima que comunicar la cultura de la organización, sus valores y modelos a seguir también es el aporte que mayor peso tiene dentro del área.

Relevar feedback formal para detectar problemáticas fue la opción elegida por el 20% de los participantes, porcentaje idéntico al de quienes eligieron como aporte principal el conocimiento y alineamiento de los colaboradores a la estrategia del negocio.

***2. ¿Cuáles son los obstáculos que dificultan una adecuada comunicación interna?***



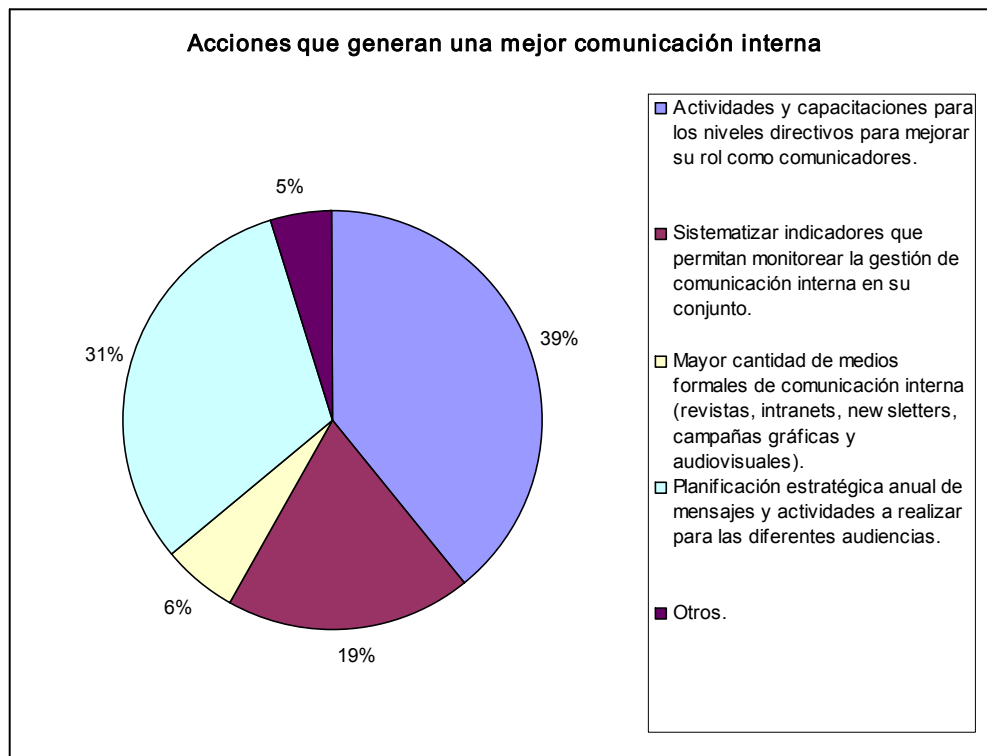
- ❑ ***Para el 30% del público encuestado el mayor escollo a sortear para lograr una adecuada comunicación interna es la falta de planificación y elaboración de los mensajes clave de la organización hacia sus empleados.***

Por otra parte, en orden de importancia, la falta de distinciones y herramientas técnicas y el poco desarrollo de indicadores de gestión fueron las opciones elegidas (21% y 17% respectivamente).

También surgieron consideraciones espontáneas acerca de diversas interferencias que es interesante mencionar:

- “Falta de coherencia entre lo que se dice `formalmente` y lo que se hace”.
- “Escaso interés de los directivos para con la disciplina”.
- “Escucha insuficiente en los niveles gerenciales y falta de compromiso en la profundidad de los problemas”.

**3. ¿Cuáles son las acciones que generan una mejor comunicación interna?**



- El 39% piensa que las acciones que generan una mejor comunicación interna son las actividades y capacitaciones para los niveles directivos con el objeto de mejorar su rol como comunicadores.***

Es interesante subrayar que una amplia franja del público (31%) optó por la planificación estratégica anual de mensajes y actividades para las diferentes audiencias como mecanismo eficaz en la generación de mejoras dentro del área (en concordancia con el punto que obtuvo mayor porcentaje de respuestas afirmativas de

la pregunta anterior). Finalmente, sistematizar indicadores que permitan monitorear la gestión de comunicación interna en su conjunto fue el ítem elegido por el 19% de los encuestados en lo referente a este punto.

Ante esta pregunta se destacan las siguientes observaciones:

- “La coherencia entre lo que se dice y lo que se hace es un requisito indispensable para que las comunicaciones internas logren su objetivo”.
- “Las acciones eficaces se logran gracias a la flexibilidad de las herramientas y de los mensajes y a través de la escucha sistemática por parte de los niveles directivos y de los que toman decisiones”.

#### 4. *¿Cómo visualiza la comunicación interna en los próximos diez años?*



- *Tan sólo el 5% de los encuestados opina que de aquí a diez años la comunicación interna se hallará en retroceso; por el contrario, la mayor parte del público encuestado (95%) estima que se encontrará en franca expansión.*

Entre las respuestas que auguran un futuro luminoso para la comunicación interna podemos citar las siguientes:

- “Será un ítem cada vez más importante dentro de las organizaciones. Hoy no sólo retiene a una persona el salario sino también el ambiente de trabajo, el cual está directamente influido por la comunicación interna”.

- “Tendrá un papel cada vez más prioritario y determinante en los resultados organizacionales”.
- “Habrá un trabajo más integrado con todos los sectores de la organización, alineándose con la percepción de los empleados y con mediciones más frecuentes”.
- “Aumentará la preocupación por una buena comunicación y la tendencia en el interés por el personal y los empleados”.

Las respuestas negativas suponen que el futuro de la comunicación interna será difícil y que se le otorgará menor relevancia que en la actualidad.

Agradecemos la participación de los asistentes del seminario “Comunicación Interna: oportunidades, desafíos y paradojas”, del Programa Intensivo de Comunicación, y a las autoridades de ADRHA y la Universidad Austral por su colaboración en la administración de esta encuesta.