

Comunicación Interna efectiva

Iván Adrian De la Torre Castillo

LCC1965

La comunicación interna en las organizaciones es el medio perfecto para crear empatía y mantenerla. Expertos en Consultoría y Comunicación, aseguran que no hay mejor herramienta para mantener informados y asertivos a los colaboradores.

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.

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.

En fin, cuando no existe una comunicación efectiva, el objetivo se pierde, por lo tanto el mensaje no llega, esto propicia un descontrol por parte de los colaboradores al no saber cuál es el objetivo primordial.