

## EL PAPEL DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ESTRATEGIAS EMPRESARIALES

La comunicación de empresas es un concepto muy bien aceptado y adoptado por las organizaciones, es la que los ayuda a crear esa comunicación interna para desarrollar la externa, el crear esa identidad que las distinguirá de las demás, es importante desarrollar adecuadamente estos procesos que tiene la comunicación de empresas para no caer en los típicos errores de la comunicación en las empresas. En la actualidad es más valorado ésta herramienta en las empresas, tanto que se ha ido incorporando más a los planes de estudio de las universidades donde antes no eran tomadas en cuenta tal vez por creer que no eran tan necesarias, a diferencia de la imagen a ofrecer que es la primera impresión, a pesar de la incorporación a éstos planes de estudio pareciera que sólo algunos de ven interesados en su uso.

En México es complicado que veamos esto en las organizaciones, si bien existen grandes empresas que tienen claro esto, a la mayoría no pareciera importarles, lo que les importa es lucir bien por fuera por medio de la publicidad y hacer ventas lo más rápido posible para tener las primeras ganancias y así recuperar lo que se invirtió para la publicidad. La preocupación por los resultados a corto plazo son los que los llevan a cometer éste tipo de errores, así la comunicación organizacional ayudará a crear los conductos para que los mensajes lleguen de la mejor manera y la comunicación de la empresa sea la mejor.

Uno de los errores más comunes que se realizan en las pequeñas y medianas empresas es el crear primero la imagen que sea visualmente atractiva, para después usarla y de ahí crear todo un concepto alrededor de lo ya establecido, esto nos lleva a una falsa identidad, por así decirlo, no podrás obtener una comunicación correcta si no se hace todo conforme a sus procesos, porque para algo están establecidos, primero hay que definirse como una empresa desde qué es lo que quieres, a quién lo ofreces y cómo hacerlo, crear misión, visión, valores y todo lo que la consolidará como una empresa.

Ahora dentro de la comunicación en la empresa existen diferentes tipos de formas para comunicarse, existen los medios visuales y escritos que son lo que vemos como señalamientos en el lugar o los folletos, revistas internas o comunicación vía intranet, pero no es la única forma para realizar el intercambio de mensajes necesarios, otra de las formas es la interpersonal, cara a cara, donde se puede hacer vía juntas donde cada uno expondrá su forma de pensar y así fluirá mejor al comunicación, ya que no es suficiente tener por escrito la información cuando se quiera aportar algo, la comunicación interpersonal es vital en una empresa, así conocerá más de las necesidades de su empresa, trabajadores y los externos como los proveedores e incluso los clientes cuando existe un feedback y así mejorar muchos aspectos.

Pero ahora, es muy complicado y existen ciertos riesgos dentro de éste método de intercambio de mensajes, si no se hacen pero la vía adecuada y con los medios adecuados puede tergiversarse la información y acarrear más problemas, incluso pueden resultar problemas como los chismes o rumores que no hacen más que afectar la comunicación, es la importancia de saber llevar a cabo la comunicación interna.

Es muy importante estar en contacto directo con las personas que laboran dentro de la empresa para conocer más sobre los procesos de la empresa, cómo se llevan a cabo y que se podría mejorar para mejores resultados, uno de los principales objetivos de la comunicación cara a cara es la inmediata retroalimentación, por lo tanto se obtienen con mayor rapidez y facilidad los resultados deseados para la empresa, es importante mantener constantemente ésta comunicación ya que una de las ventajas es que al mostrarles a los que trabajan para ti lo que les interesas y así ellos se sientan más identificados y comprometidos hacia su trabajo, ayudando de dos formas, tanto personal con cada trabajador y hasta general en la empresa con mayores y mejores resultados gracias al mejor desempeño en la organización

La comunicación pareciera tomar una especie de segundo plano para muchas organizaciones pero es lo que debe considerarse en todos los aspectos y formas en las que se presente, desde el comienzo donde se debe de cuidar hasta el último detalle para crear la identidad de la organización, como lo son sus objetivos y cómo harás para desarrollar las estrategias y de ahí crear todo el concepto exterior para que tus clientes tengan una forma de identificarte y además no sólo por la imagen si no por tus políticas o principios como empresa ya que la gente en éstos tiempos también buscan ese respaldo por parte de las empresas que sean socialmente responsables y así crear un vínculo mayor y una lealtad al producto, ya se han vuelto en un público activo que está en constante comunicación y expone lo que les gusta y sobre todo demanda lo que no le parece, lo que obliga de cierta forma a las empresas a ser más cuidadosas con todo lo que comunica, incluso lo que no también afecta.

En la actualidad las empresas deben poner más atención en todos éstos detalles para un mejor desempeño y resultados, poniendo como principal recurso y herramienta la comunicación corporativa, que será la que les ayude a llevar a cabo un mejor proceso, sobre todo en México que es donde tendemos a descuidar esos detalles pensando que no son importantes, además de sólo pensar a corto plazo, ya que si no planteamos éstas cosas desde un principio tal vez nuestro negocio no pueda sostenerse por mucho tiempo ya que no tendrá las bases bien establecidas desde un principio y construir como dicen sobre la nada.

Ojalá en las escuelas se les tomara más en cuenta a éstas materias que nos enseñan a ser más organizados, ya que nos enseñan primero lo que se hace en una empresa por fuera, como lo es la imagen, logotipos, métodos de publicitarse pero no vemos desde un inicio cómo construir y elaborar esos procesos para crear algo concreto desde un principio.