

*Investigación*

***Tendencias de Comunicación Interna en  
Colombia***

La presente investigación se basa en los resultados de la encuesta distribuida en la Conferencia de Comunicación Interna realizada en el mes de octubre de 2008 en Cartagena, en el marco de un Congreso Nacional de Administración. Al mismo asistieron docentes, empresarios, directivos y estudiantes de todas las universidades del país.

La encuesta fue completada por más de 80 estudiantes, quienes plasmaron su opinión sobre el estado actual de las comunicaciones internas en su nación.

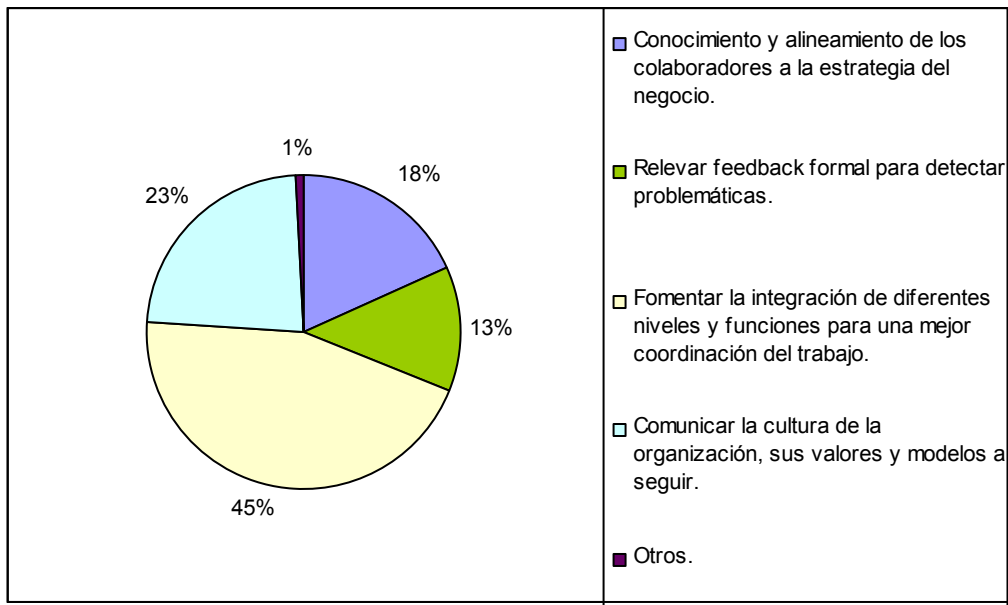
Las respuestas obtenidas permiten conocer las distintas opiniones sobre los aportes, obstáculos y posibles soluciones de la disciplina.

Entre los principales resultados, se destaca el fomento de la integración de los distintos niveles dentro de la organización como principal aporte, mientras que la falta de planificación anual de estrategias es el mayor impedimento para la comunicación. Casi todos los encuestados auguran un futuro provechoso para las comunicaciones internas.

***“Llegará a ser parte esencial de la planeación  
estratégica de las organizaciones”***

**Detalle**

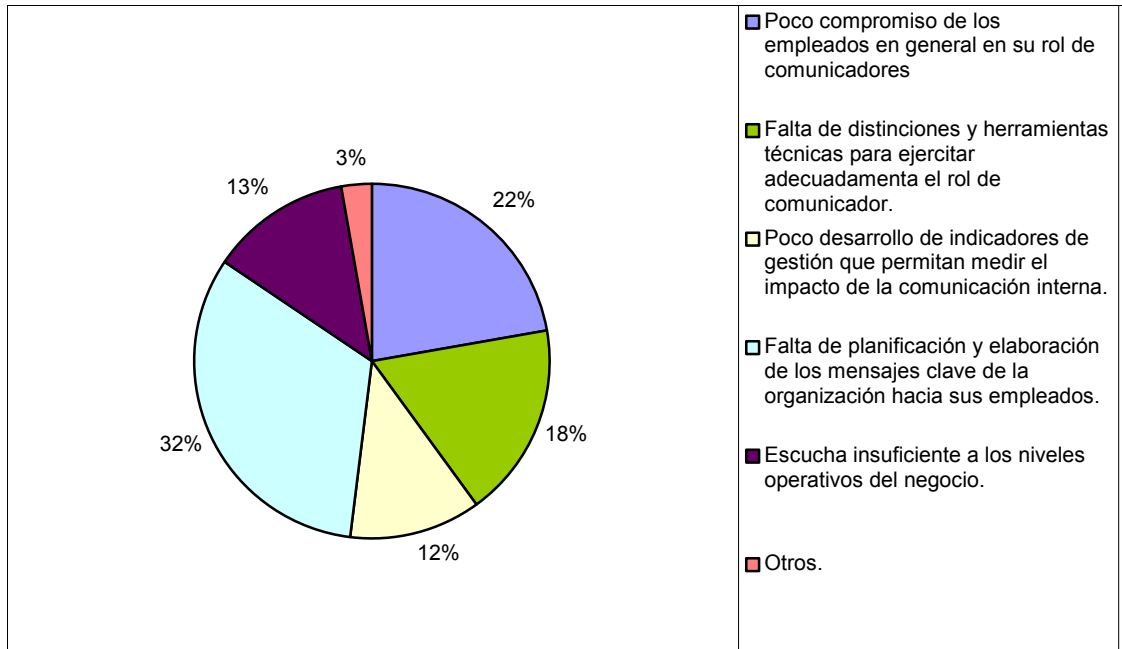
**1. ¿Cuál es el aporte de la comunicación interna a la organización?**



- El fomentar la integración de diferentes niveles y funciones a fin de coordinar mejor el trabajo es, según el público encuestado, el principal aporte de la comunicación interna, despegándose notablemente del resto de las opciones previstas (45%).***

Lo siguen las funciones de comunicar la cultura organizacional (23%), dar a conocer y alinear la estrategia del negocio a los colaboradores (18%), y relevar feedback formal para detectar problemáticas (13%).

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

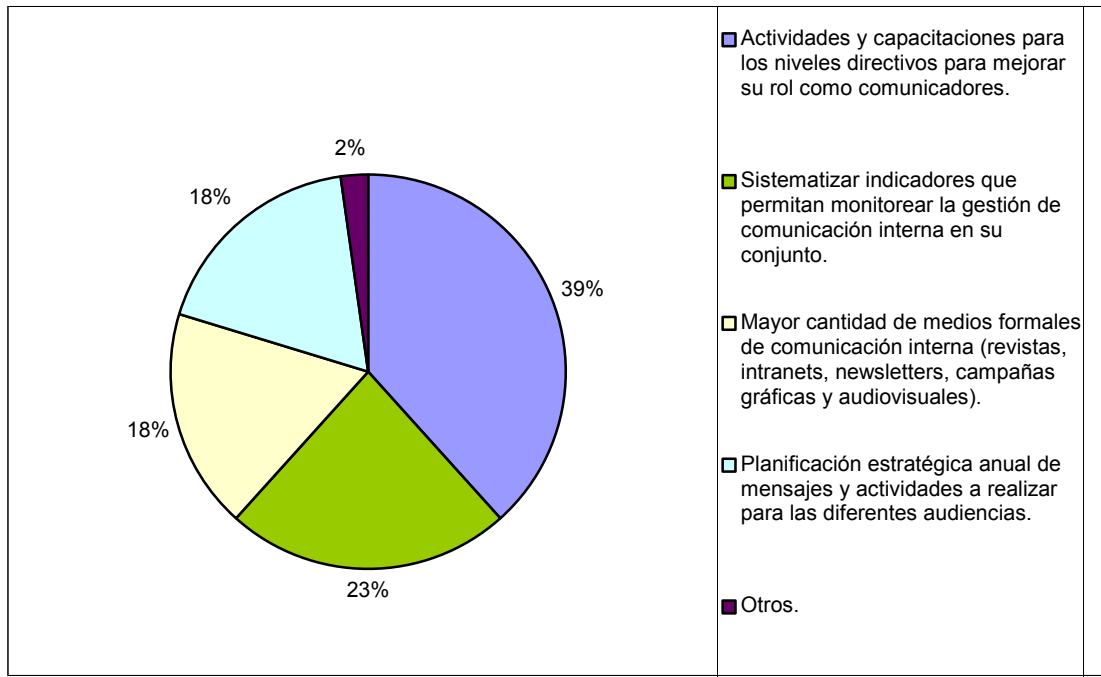


**❑ La falta de planificación y elaboración de los mensajes es, por mucho, el principal obstáculo a sortear para mejorar las comunicaciones internas (opción elegida por el 32% de los encuestados).**

Además, un 22% del público considera que los empleados poco comprometidos con su rol de comunicadores generan dificultades para realizar una comunicación interna adecuada, seguido de la falta de distinciones y herramientas para ejercitar dicho rol (18%). Ni la escucha insuficiente a los niveles operativos ni la carencia de indicadores de gestión parecen ser grandes obstáculos para la audiencia en cuestión (13% y 12% respectivamente).

Por otra parte, la falta de integración del personal con la organización, la carencia de liderazgo gerencial y de empatía, son comentarios espontáneos que surgieron por parte de los encuestados.

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



**La capacitación constante para los líderes es considerada por amplia mayoría como la acción más importante para mejorar la comunicación interna (39%).**

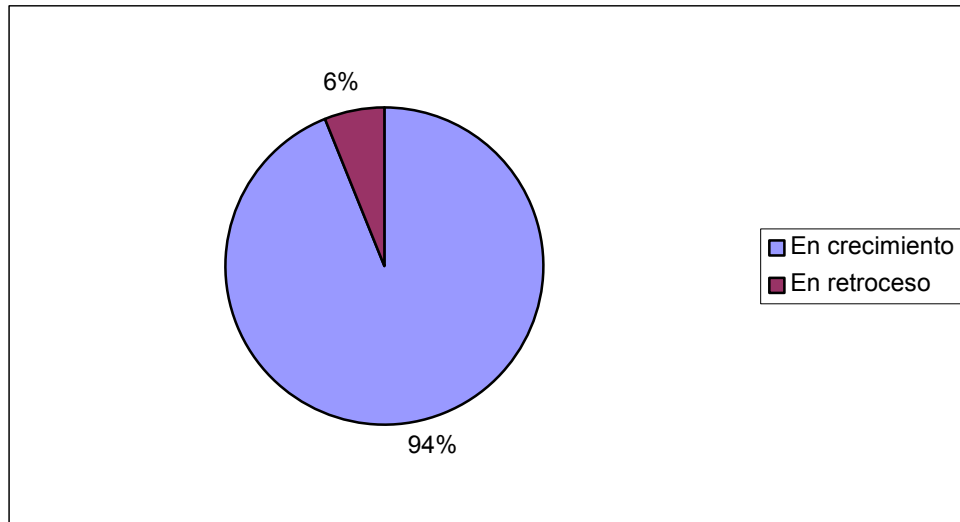
Un 23% de la audiencia remarca la relevancia de sistematizar indicadores de monitoreo. Esta acción es seguida en importancia por la planificación anual de los mensajes por audiencias, y por la gestión de una mayor cantidad de medios formales de comunicación interna, ambas con un 18% de respuestas obtenidas.

No obstante en este punto es necesario remarcar que si bien la falta de planificación estratégica de la comunicación fue elegida como principal obstáculo a sortear, los encuestados no la consideran entre las acciones más relevantes para establecer mejoras en esta disciplina.

Entre las observaciones de los encuestados, como otras acciones de mejora pueden citarse:

- “No sólo capacitar a los niveles directivos sino a todos”.
- “Generar participación de todos los integrantes de la organización”.
- “Retroalimentación de la gestión”.

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



- ☐ **La opinión de la mayor parte del público encuestado es que la comunicación interna se encontrará en expansión (94%). Tan sólo el 6% de los encuestados considera que la disciplina se hallará en retroceso en el lapso de diez años.**

Entre los comentarios de los encuestados se destacan:

- “Va a ser una de las áreas más importantes de la organización para fomentar la integración y tener mejores resultados y ser más eficiente”.
- “Los gerentes brindarán más confianza a sus trabajadores y habrá mejor comunicación”.
- “La comunicación interna será importante y de gran ayuda al desarrollo de la cultura organizacional y por ende de toda la empresa”.

Por otro lado, algunos de los comentarios negativos fueron los siguientes:

- “Aumenta cada vez más la comunicación informal, la comunicación "de pasillo" la cual, a largo plazo, genera problemas internos en la organización los cuales se pueden convertir en externos”.
- “Peor, debido a la forma de pensar y de interactuar de las generaciones futuras”.



- “¡Preocupante! Los medios o herramientas no están siendo bien utilizados para una comunicación efectiva, y la comunicación interna no será muy buena si avanzamos de esta forma”.

Agradecemos la participación de los asistentes al Congreso de Administración y a sus organizadores por su colaboración en la administración de esta encuesta.