

Investigación

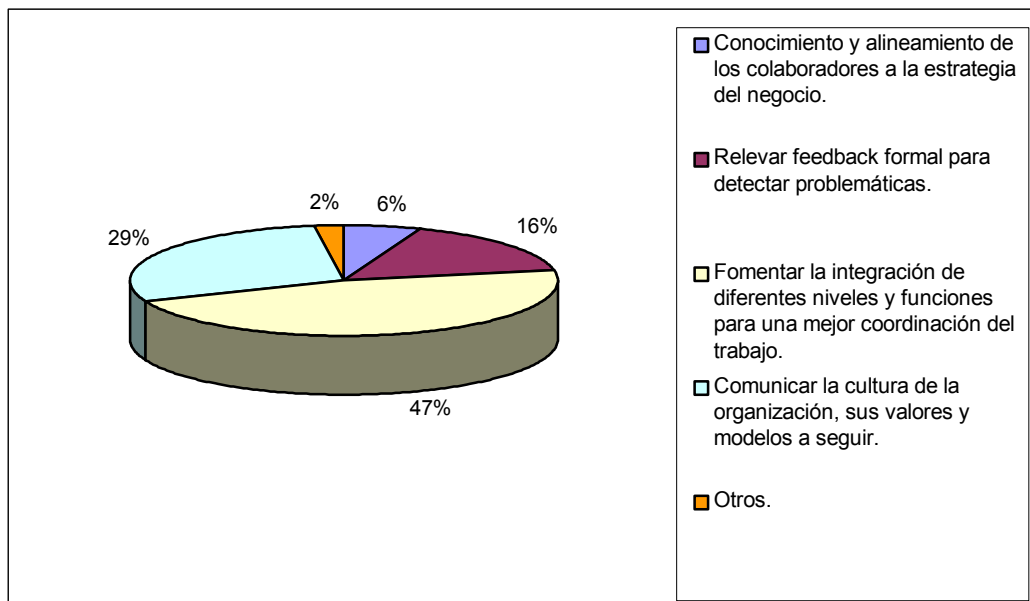
Los estudiantes de Perú opinan sobre Comunicación Interna

En el mes de septiembre del año 2008 se realizó una encuesta a los estudiantes de los primeros años de la carrera de Comunicación de la Universidad de Lima, en Perú. Los alumnos pudieron expresar sus opiniones acerca del estado actual de la Comunicación Interna y consideraron en su mayoría que la función principal de la Comunicación Interna es la de fomentar la integración en las organizaciones, y que el principal obstáculo para lograr esta función es la falta de planificación. Sin embargo, todos creen que la CI es necesaria y, en un 78%, opinan que se encontrará en crecimiento en los próximos años.

“...Cada vez es más necesaria en un mundo que está aprendiendo a escuchar”.

Detalle

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



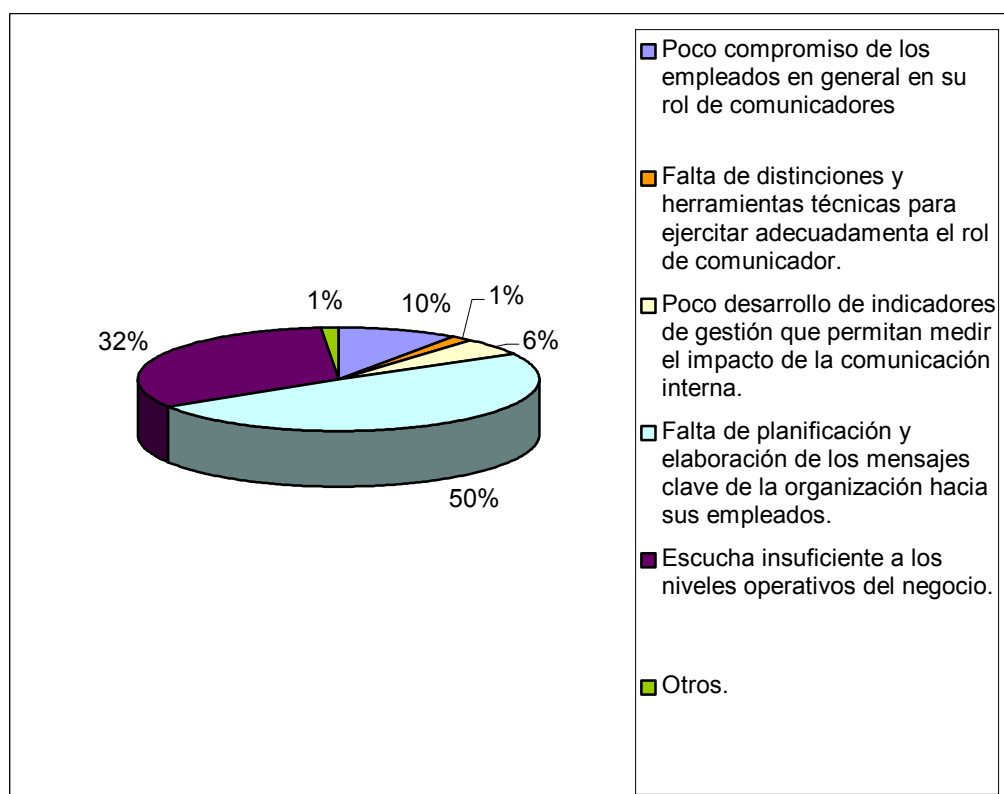
- En un 47%, los alumnos expresan que el principal aporte de la comunicación interna a las organizaciones es fomentar la integración en las mismas.**

La comunicación de la cultura es el siguiente aporte a considerar, con un 29% de los votos de los encuestados, seguido por la posibilidad de relevar feedback formalmente (16%). En última instancia, se expresa que el conocimiento y alineamiento de los colaboradores en la estrategia del negocio es un tema en el que contribuye principalmente la comunicación interna (6%).

Entre las respuestas surgidas espontáneamente, se pueden encontrar:

- “Mejorar ámbitos que son débiles en la empresa para un mejor equilibrio”.
- “Establecer mediante la comunicación un buen clima laboral”.

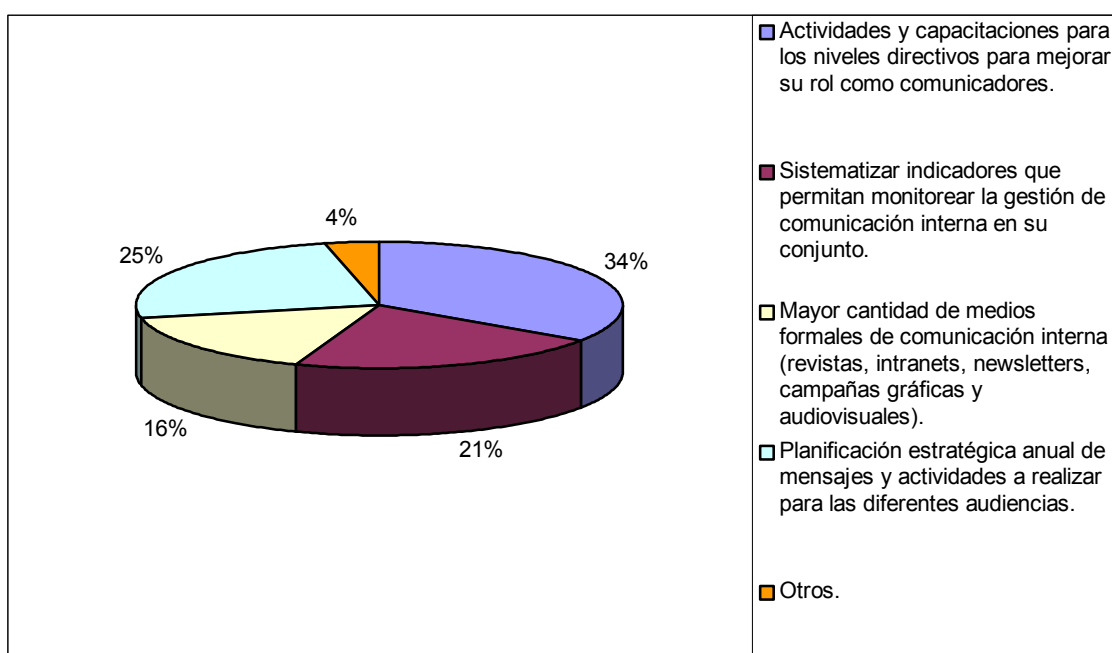
2. *¿Cuáles son los obstáculos que dificultan una adecuada comunicación interna?*



- ☐ **La mitad de la audiencia opina que los obstáculos más importantes de la comunicación interna son la falta de planificación y elaboración de los mensajes emitidos por la organización.**

Por su parte, un 32% opina que es la escucha insuficiente lo que obstaculiza la adecuada comunicación interna, mientras que el 10% de los encuestados considera el poco compromiso de los empleados en su rol de comunicadores. Ni la falta de indicadores de gestión ni la falta de distinciones y herramientas de comunicación fueron consideradas como grandes impedimentos por el público encuestado (6% y 1% respectivamente).

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



- Para el 34% de los estudiantes, las actividades y capacitaciones para los niveles directivos son las acciones más importantes para mejorar la comunicación interna.**

Seguido por el 25% de las opiniones, la mejora de la comunicación interna debería darse por medio de la planificación estratégica anual de los mensajes y acciones a realizar por parte de la institución.

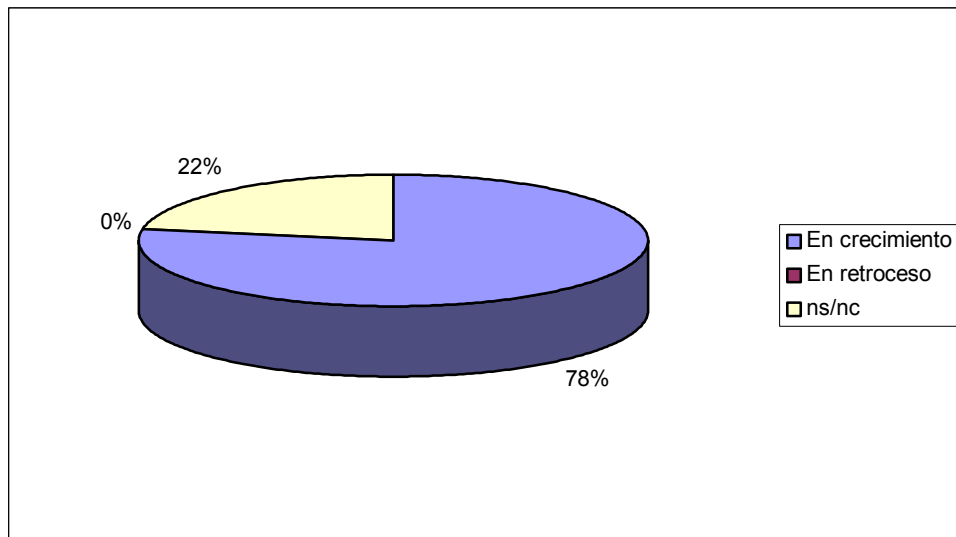
Por otro lado, en un 21% se piensa que el monitoreo de la gestión de la comunicación interna también aportaría una mejora importante a la materia, mediante la sistematización de indicadores.

Finalmente, el incremento en la cantidad de medios formales de comunicación es considerado por el 16% de los entrevistados.

Ante esta pregunta se destacan las siguientes observaciones:

- “Mayor interacción entre las personas”.
- “Líneas abiertas a sugerencias”.

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



- En un 78%, los estudiantes creen que en los próximos años la comunicación interna tomará mayor relevancia en las organizaciones.**

Entre estas respuestas se destacan las siguientes:

- “Creo que la comunicación interna va a ser más importante, las empresas cada día necesitan una mejor organización y tienen la necesidad de entenderse con sus empleados y viceversa”.
- “Como uno de los factores de desarrollo más importantes de las organizaciones. será fundamental su abordaje a todo nivel y será tan relevante como la comunicación externa”.
- “Con un mayor grado de consideración debido a la eficiencia que puede producir una buena comunicación interna”.

Agradecemos la participación de los alumnos de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Lima, y a las autoridades de dicha Institución por su colaboración en la administración de esta encuesta.