

## Investigación

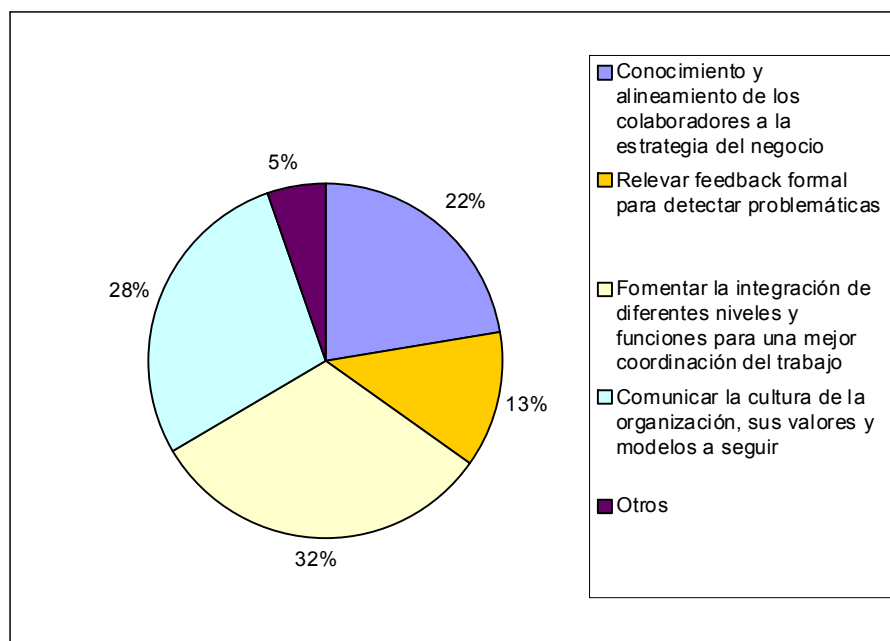
# Tendencias de Comunicación Interna en Chile

La encuesta realizada en el marco del “II Encuentro Latinoamericano de Comunicación Interna”, arroja que el principal problema de comunicación dentro de las organizaciones chilenas es la falta de integración entre distintos niveles. Las causas son atribuidas a insuficiente medición, escucha y planificación; mientras que las mejoras propuestas apuntan a estrategias anuales, con mensajes y actividades para los empleados, capacitaciones para los directivos y sistematización de indicadores para medir la comunicación interna en su conjunto. En amplia mayoría (98%) los encuestados aseguran que esta especialidad seguirá creciendo en Chile en los próximos diez años.

*“Se la considerará una herramienta estratégica de impacto directo al negocio...”*

## Respuestas

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



- 32 % opina que el aporte de la CI es fomentar la integración de diferentes niveles y funciones para una mejor coordinación del trabajo.

Sin embargo, un porcentaje considerable cree también que el aporte de la Comunicación Interna es comunicar la cultura de la organización, sus valores y modelos a seguir (28%).

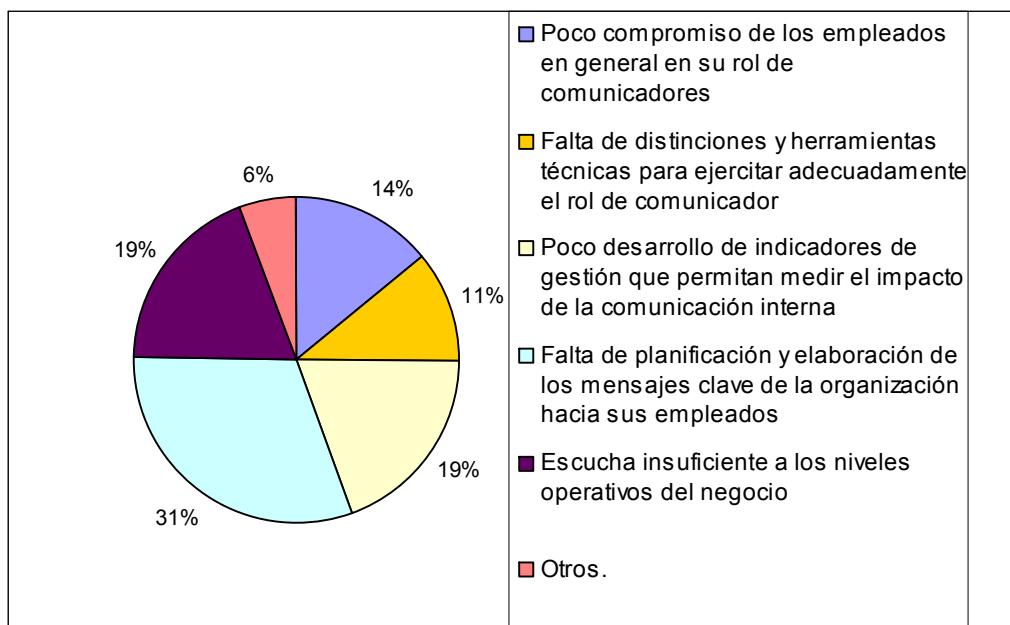
Por otra parte, el conocimiento y alineamiento de los colaboradores a la estrategia del negocio obtuvo un 22 % de las respuestas.

Solamente un 13% de los encuestados consideró que el aporte principal de la CI es relevar feedback formal para detectar problemáticas.

Asimismo, hubo interesantes respuestas espontáneas sobre los aportes de la CI que es necesario mencionar:

- Acercar a los trabajadores todas las noticias e información sobre la empresa para generar un mayor sentido de pertenencia;
- Potenciar el desempeño y productividad de los recursos humanos en marco de clima laboral en mejora continua;
- Optimizar el conjunto en su estructura y filosofía en lo relacional.

## 2. ¿Cuáles son los obstáculos que dificultan una adecuada Comunicación Interna?



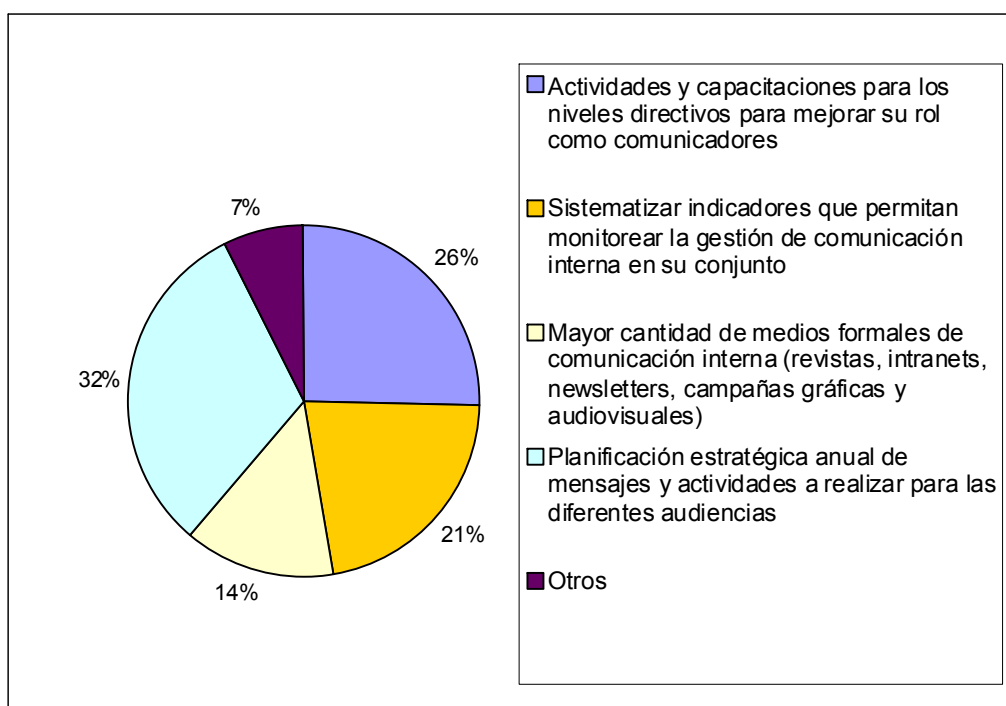
- ❑ **31% cree que el mayor obstáculo es la falta de planificación y elaboración de los mensajes clave de la organización hacia sus empleados.**

La mayoría del público encuestado considera que esta variable dificulta el adecuado y fluido funcionamiento de la Comunicación Interna. Sin embargo al sumar los otros dos emergentes

importantes: “escucha insuficiente de los niveles operativos del negocio” y “poco desarrollo de indicadores de gestión que permitan medir el impacto de la C.I.”, encontramos que ambos apelan a una necesidad similar, y juntos alcanzan un 38% (19 + 19).

Por su parte, un 14% del público mencionó el poco compromiso de los empleados en su rol de comunicadores. Y tan sólo un 11% considera la carencia de distinciones y herramientas técnicas como principal impedimento para gestionar la CI.

### 3. ¿Cuáles son las acciones que generan una mejor Comunicación Interna?



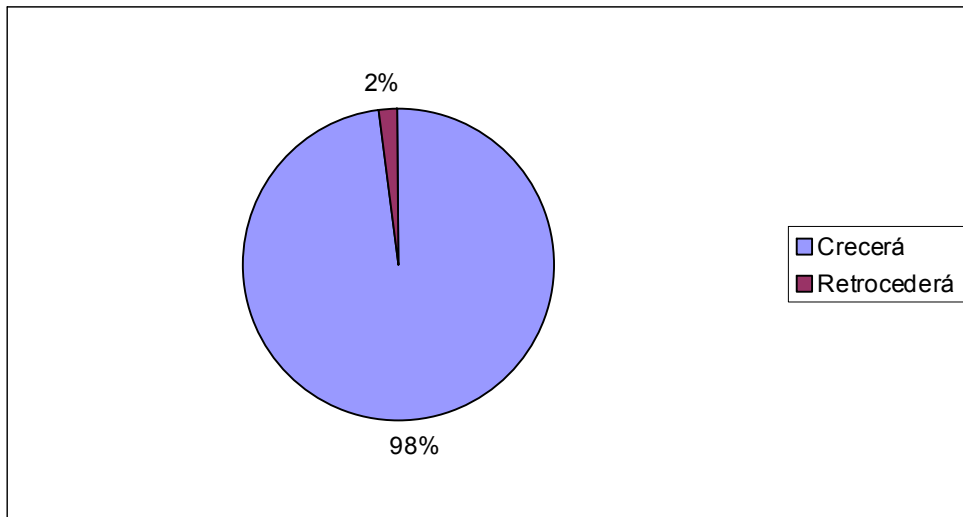
- **El 32 % piensa que la acción principal para generar una mejor Comunicación Interna es la Planificación estratégica anual de mensajes y actividades a realizar para las diferentes audiencias.**

En este punto las respuestas fueron bastante divididas. Sin embargo, la respuesta que obtuvo el mayor porcentaje es concordante con la pregunta que la precede, sobre los obstáculos en CI, en la que la falta de planificación fue la respuesta más elegida.

De todos modos, es considerable en este punto resaltar el resto de las opciones ya que todas tuvieron un porcentaje similar. En segundo lugar, para el público encuestado las acciones principales para mejorar la CI deberían ser capacitaciones y actividades para los niveles directivos a fin de mejorar su rol como comunicadores (26%), seguido por la sistematización de

indicadores que permitan monitorear la gestión de la Comunicación Interna en su conjunto (21%).

#### 4. ¿Cómo visualiza la comunicación interna en los próximos 10 años?



- ❑ **Un 98% de los encuestados expresó que la CI crecerá de aquí a 10 años. Tan sólo un 2% de las respuestas mencionan que la Comunicación Interna retrocederá.**

Entre las respuestas positivas, resaltan las siguientes:

“La visualizo como un factor reconocido al que se le da importancia por el impacto que puede llegar a tener si se sabe gestionar. Esto redundaría en el ambiente de clima de la empresa e indudablemente en el aspecto económico de ésta”.

“Será uno de los activos intangibles más importantes al interior de las organizaciones”.

“Se la considerará una herramienta estratégica de impacto directo al negocio y sus stakeholders”.

“Habrá un mayor desarrollo de modelos de medición y gestión. Mayor demanda por profesionales de la comunicación con estas competencias, valorización cada vez mayor de estas prácticas por parte de las empresas”.

La única perspectiva negativa anticipa que “Si en ese tiempo la CI no se relaciona con lo que es la reputación y cultura corporativa, la empresa perderá su efecto sobre los trabajadores”.

Agradecemos la participación de los asistentes a la Jornada “Innovación en Comunicación Interna”; y a las autoridades de la **Universidad Mayor** por su colaboración en la administración de esta encuesta.