



La comunicación como herramienta de mejora

Lelio Daniel Colavita¹

Pablo Anchoverri²

¹ Licenciado en Gestión de Recursos Humanos, Áreas de Investigación en Producción Animal y de Extensión INTA Balcarce

² Técnico Superior en Recursos Humanos, actividad privada

A través de todo lo que hacemos estamos comunicando.

En nuestra relación con los otros, en las decisiones que tomamos, cómo respondemos, cómo caminamos, cómo nos vestimos...

Si hablamos de una organización o empresa, estamos hablando de personas que de manera coordinada persiguen uno o más objetivos. El recurso humano que la compone es el que logra los fines perseguidos. La interacción humana es fundamental para el alcance de los resultados pretendidos. Es por ello que un buen manejo de la información interpersonal se hace necesario y fundamental.

Dentro de la empresa, podemos distinguir dos tipos de comunicación: interna y externa. La comunicación interna: Es la que se produce en el interior de la empresa, se da entre los miembros que forman parte de ella; la comunicación externa: está relacionada, básicamente, con todos los agentes externos, público en general, prensa, clientes proveedores acreedores, socios, y también con la imagen que se proyecta al medio exterior.

Hoy hablaremos de la comunicación interna.

La comunicación interna parece sencilla, ya que todas las personas se comunican y están en contacto con compañeros, encargados, colaboradores, jefes en las labores y tareas diarias. Pero no siempre se mide o se plantea si el ida y vuelta es el adecuado. Si no existe una buena comunicación interna, las pérdidas pueden ser significativas.

El punto de partida de la organización debe comenzar en una buena



comunicación de la visión, misión y valores, es decir, ¿en qué quiere convertirse?, ¿cuáles son sus objetivos? y ¿qué principios orientan la vida de la empresa? En síntesis, dar pautas claras para que todos los miembros de la empresa vayan en la misma dirección.

¿En qué consiste una buena comunicación interna en una empresa?

Poder transmitir la identidad corporativa a todo el personal

Promover la comunicación entre los colaboradores y quienes conducen la empresa a fin de generar un clima de confianza y mantener las buenas relaciones. Minimizar la comunicación informal (rumor).

Pero... ¿cuáles son las consecuencias de una mala o deficiente comunicación interna en la organización?

Puede manifestarse de distintas maneras a través de una o más expresiones como ser:

Falta de compromiso: la comunicación en la empresa es importante para crear una cultura de colaboración e implicación. Si no existe comunicación es difícil, por no decir imposible, que los empleados conozcan de manera adecuada la estrategia corporativa, tan necesaria para conseguir resultados.

