

## ELCHAT

Para participar ingrese a: <http://chat.elcomercio.com.pe>

La comunicación permite limar todas las asperezas que se puedan generar en cualquier ámbito de trabajo. Una mejor gestión en la comunicación interna que logre que todos los colaboradores conozcan el rumbo del negocio, permitirá incrementar la competitividad y la productividad



**Miguel Antezana**  
Profesor de la Universidad ESAN

# La importancia de comunicar

### CARMEN RAMOS:

**Mi empresa tiene dos filiales, una en Lima y otra en Chiclayo. ¿Qué debo tomar en cuenta para mejorar la comunicación entre ambas? Pienso que los correos electrónicos no son suficientes.**

### MIGUEL ANTEZANA

Aunque la tecnología ayuda mucho a resolver problemas de distancia, es cierto que no es suficiente. Sin embargo, considero que es necesario hacer todos los esfuerzos para que los trabajadores le pierdan miedo a la tecnología y la aprovechen al máximo. Por ejemplo, muchas empresas utilizan Skype para realizar una conversación cara a cara. La idea es que tanto en Lima como en Chiclayo se sientan tan cerca que el ritmo de trabajo sea tan fluido como si estuvieran juntos. Por otro lado, siempre habrá un motivo para reunirse (en Lima o Chiclayo), ya sea por el aniversario de la empresa o por actividades que les permitan opinar sobre las metas de la compañía.

### RENATO:

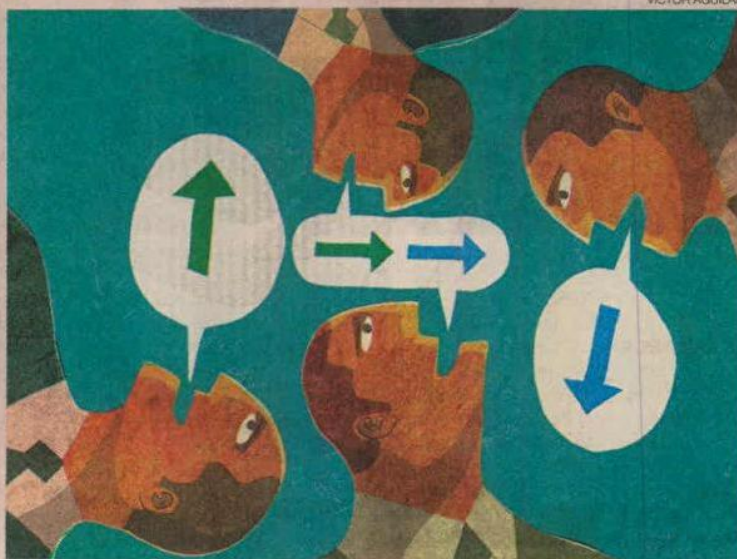
**¿Exactamente de qué manera la comunicación interna puede contribuir con la gestión de mi empresa?**

### MIGUEL ANTEZANA

La comunicación interna es indispensable para que todos los miembros de una organización sepan qué hacer, cuándo, dónde y si lo están haciendo bien. Eso es bastante obvio a nivel operativo. Sin embargo, la existencia de una adecuada política de comunicación interna genera beneficios como un buen clima organizacional, el cual permite que los empleados se encuentren motivados. De ese modo, serán más productivos y al haber mayor productividad, se podrá alcanzar más beneficios, y no solo económicos.

### ALFILLO:

**¿Todo plan de comunicación interna requiere de un diagnóstico?**



VÍCTOR AGUILAR

### MIGUEL ANTEZANA

El plan de comunicación interna no es algo estándar y es por eso que requiere un diagnóstico previo. Los alcances del mismo dependerán del tamaño de la empresa, del rubro en que están y del mercado al que se dirige. Es decir, dependerá tanto de factores internos, como externos. Generalmente, los grandes problemas de comunicación existen por la carencia de un canal de comunicación formal entre los distintos tipos de públicos.

### JORGE BAO:

**¿Qué tan importante es un departamento de comunicación en una empresa y qué se necesita para implementarlo correctamente? ¿No es mejor tercerizar ese servicio?**

### MIGUEL ANTEZANA

La comunicación ahora es vista como una herramienta más de la gestión empresarial. De he-

cho, no solo hablamos de un área de comunicación interna, sino del área de comunicación corporativa y dentro de esta existen dos grandes ramas: comunicación interna y comunicación externa. Para implementar una adecuada oficina de comunicación (en general, no solo interna), sugiero determinar la necesidades reales, de acuerdo con el ritmo de trabajo y objetivos de la empresa. Sobre si es conveniente tercerizar, en mi opinión, ello cabe cuando estamos frente a una pequeña o mediana empresa cuya cantidad de operaciones no requiere—por el momento—crear un departamento a nivel interno.

### STEVE SAENZ:

**¿Cuál es el mejor indicador para medir la comunicación interna?**

### MIGUEL ANTEZANA

El nivel actual de la comunicación interna se puede medir de diversas formas, pero la más elemental es a través de la observación. Cuando los

trabajadores realizan sus labores con desgarro, cuando hay una tendencia a ser agresivos y el ambiente se torna pesado, esos detalles me están avisando que hay algunos problemas que generalmente suceden por la ausencia de comunicación. La baja productividad, la monotonía y la alta rotación de personal son otros indicadores importantes.

### JENNY:

**¿Recomienda hacer un diagnóstico para detectar en dónde se generan los conflictos?**

### MIGUEL ANTEZANA

Ese diagnóstico tiene nombre y apellido y es auditoría comunicacional. Con esta evaluación se puede establecer en qué estado se encuentran los procesos de comunicación y sus resultados, y así establecer los correctivos necesarios.

### CARMEN RAMOS:

**¿Cuáles son las principales necesidades de comunicación interna que debo cubrir?**

### MIGUEL ANTEZANA

Para empezar, hay que saber cuál es el papel que cumple cada uno de los miembros de la organización. Las necesidades de comunicación de un supervisor no son las mismas que las de los supervisados, ni las mismas que las de los colegas. Por ello, existen las llamadas comunicación descendente, ascendente y horizontal.

### JORGE BAO:

**¿A largo plazo, una gestión de comunicación interna me permitirá crear un manual de acción?**

### MIGUEL ANTEZANA

La gestión de la comunicación interna debería estar alineada con su política de comunicación interna y externa y ambas son las que lo pondrán en el camino hacia sus metas.