

La importancia de una comunicación organizacional eficaz

Por: Dra. Valeria Leal Ramírez

Profesora de Tiempo Completo del Departamento de Ciencias de la Comunicación UDLAP.

valeria.leal@udlap.mx



Los constantes cambios políticos y sociales, el crecimiento de los mercados, la globalización y la competitividad son algunos de los retos que deben enfrentar las empresas en estos días. En este sentido, la comunicación se constituye en una herramienta estratégica para los procesos de configuración de las relaciones de la institución con el entorno, la interacción con sus públicos, tanto internos como externos; la construcción de identidad corporativa y el uso de los medios y la tecnología necesaria para el eficaz desarrollo organizacional.

La comunicación organizacional es parte del comportamiento de la institución y, por tanto, es un hecho objetivo. La comunicación organizacional puede ser definida como «el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la organización. Por tanto, ésta no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas, quieran o no, transmiten información sobre su identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y hasta sobre sus clientes» (Trelles, 2005).

Cualquier organización, posee una estructura organizacional, constituida por «los patrones de relaciones y obligaciones formales, por la descripción de puestos, las reglas formales, las políticas de operación, los procedimientos de trabajo, etcétera» (Nosnik, 2001). Con esto debemos concebir el hecho de que la comunicación es una herramienta de trabajo indispensable para que las personas puedan entender su rol en la organización.

La comunicación organizacional no se trata únicamente de cuántas campañas de publicidad se realizan, si se hace un evento de relaciones públicas exitoso o si salió la foto del gerente en la revista. Algunas de las acciones que implica la comunicación organizacional son: a) planificar estratégicamente todas las acciones de comunicación internas y externas, b) garantizar un clima laboral adecuado, donde se respeten todos los individuos dentro de la organización, c) fomentar la comunicación interpersonal y grupal desarrollando una cultura organizacional propia para cada institución buscando generar compromiso e identidad, d) establecer los flujos y medios de comunicación adecuados, e) crear estrategias de comunicación de crisis, entre otras muchas actividades.

La comunicación organizacional se vuelve factor fundamental en las funciones de «planificación, organización y control», y en esto radica su importancia. En una estrategia de la comunicación eficaz no sólo hablamos de atender el recurso humano, sino de gestionar adecuadamente los elementos intangibles de la organización como la identidad corporativa, la cultura organizacional, la marca, la responsabilidad social y la imagen, lo cual depende, en gran medida, de una comunicación organizacional eficiente y profesional.