

Importancia de la comunicación interna en las organizaciones

Dado el número de candidatos que entrevistamos de manera anual en GAPE Business Group, podemos decir que aproximadamente entre el 30% y 40% de los problemas de las organizaciones están relacionados a la mala comunicación, esto de acuerdo al punto de vista de los entrevistados. También es importante decir que hoy es muy usual decir que por un problema de comunicación se suscitó X o Y problema en lugar de decir la situación o problema real. Por dar un ejemplo: Si de manera interna se decide entre dos personas, que una es la ideal para que lidere un proyecto, esto puede causar fricción entre los dos empleados, pero esto no fue el resultado de falta de comunicación, sino de una toma de decisión y que causo una respuesta negativa del equipo. Esto no es falta de comunicación, es un problema de estructura.

Una buena parte de los problemas de comunicación en las organizaciones, es porque los líderes no quieren compartir cierta información o no saben cómo transmitir la información de manera correcta. En otros casos los líderes erróneamente se dejan guiar por la comunicación que su subalterno está manejando en ese momento, por ejemplo: Un subalterno le pide unos momentos a su líder para plantearle una situación de una manera totalmente fuera de lugar, sin fundamentos y tal vez rebasando el límite de la mala educación a lo cual el líder se deja llevar por el calor del momento y cae en el error de comunicarse al mismo nivel con falta de educación. Este tipo de situaciones se deben evitar a toda costa.

Para una comunicación interna efectiva se deben considerar los siguientes puntos de los empleados, ya sea de manera individual o en grupo:

- Perfil
- Entorno social
- Entorno económico
- Entorno político

Al final del día lo importante es que los líderes se den cuenta de lo que comunican día a día ya sea en sus juntas, correos o en su conducta misma. Cuando cada líder de cada organización tenga muy claro que puede afectar por tiempo indefinido a un empleado, ex empleado o aun equipo completo por lo que dijo o hizo, el porcentaje de problemas en dicha organización disminuirá drásticamente.

