

La metodología triangular como factor clave para diagnosticar la comunicación organizacional interna.

Tarifa, L.*; Rupérez, A.*; Galindo, F.* ;Bravo, M.; Rivas, F.**; González, A.**; Benítez, M.**; Sedeño, J.L.*; Martínez-Peralta, J.****

* Agencia Pública Empresarial Sanitaria Costa del Sol (ASCS)

** Universidad de Málaga

Planteamiento general. La Comunicación Interna es una herramienta decisiva para mejorar la dirección y la adaptación a los cambios en el marco de los objetivos estratégicos de las organizaciones. En este sentido, diversos estudios han demostrado la influencia positiva de la comunicación interna sobre la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados (v.g., Chiang, Salazar y Nuñez, 2007; Herencia-Leva, 2003). El Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa (2010) indica que este tipo de comunicación crece en importancia y profesionalidad, especialmente en organizaciones de servicios, tales como, instituciones hospitalarias. En estas organizaciones sus empleados son responsables de toma de decisiones continuas ante la presión de tiempo. Ello implica que, deben tener un amplio conocimiento de su entidad y del entorno que le rodea. En este contexto, la comunicación interna es pieza fundamental para integrar y alienar a las personas con los objetivos de su empresa (Welch, 2003). Sin embargo, son pocos los centros hospitalarios que cuentan con un plan de comunicación adecuado. En este sentido, la Agencia Sanitaria Costa del Sol (ASCS), ante un escenario de crecimiento, considera necesario la elaboración e implantación de un Plan de Comunicación Interna. En base a ello, los objetivos fundamentales de este trabajo han sido (a) realizar un diagnóstico de la situación de comunicación interna de la empresa, y; (b) diseñar un plan de comunicación interna en función de la información obtenida. En concreto, siguiendo a Paul (1996), se ha realizado un proceso de auditoría basado en dos tipos de técnicas metodológicas: la administración del Cuestionario de Auditoría de la Comunicación (Varona, 1991) a 603 empleados/as, como técnica cuantitativa, y la realización de dos grupos focales multidisciplinares, de 15 personas cada uno, como técnica cualitativa. Por un lado, los resultados del cuestionario indican las dimensiones que son principales fortalezas o debilidades de la comunicación interna. Por el otro, del uso de la Técnica de Grupo Nominal se desprenden las principales actuaciones que son necesarias poner en marcha para la mejora de la comunicación interna en ASCS.

Utilidad. En base a estos resultados se ha diseñado un plan de comunicación basado en cinco proyectos. Tres de ellos agrupan acciones que tienen que ver con diferentes niveles de comunicación (corporativa, departamental e integración individual y colectiva). Las otras dos son de corte transversal y recogen acciones relacionadas con las habilidades de comunicación, la mejora de herramientas y la gestión de canales de comunicación.