

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA TECNOLOGÍA O EL ABISMO

Cecilia Nicolini



Resumen

Mientras somos testigos de una revolución tecnológica permanente que nos permite comunicarnos cada vez con más personas y en diversos formatos como videos, textos, audio, imágenes... las instituciones públicas no han dado el paso para apostar por la tecnología como una herramienta fundamental para ayudarla en la necesidad de impulsar y mejorar la comunicación interna al interior de sus organizaciones.

Palabras clave: Comunicación interna, tecnología.

Abstract

While we are witnessing an ongoing technological revolution that allows us to communicate with more people and in different formats such as video, text, audio and images... public institutions have not taken the step to invest in technology as a fundamental tool to promote and improve internal communication within their organizations.

Keywords: internal communication, technology.

Imaginen que un día se prohíbe el uso del whatsapp, las redes sociales o el correo electrónico para comunicarnos y solo nos queda volver a llamar a los teléfonos fijos de las casas para quedar con un amigo o mandar una carta para invitar a un cumpleaños. Imaginen que ya no podemos sumergirnos en Wikipedia para responder rápidamente en que año fue la Batalla de Waterloo o que nuestro blog favorito de cocina no está disponible y no puedo preparar tal receta. Imaginen incluso que las compras no podamos hacerlas por internet y que debamos volver a las agencias de viaje decoradas con fotos de paisajes decoloradas por el sol, para comprar nuestras vacaciones.

Todo esto resulta un poco inverosímil si bien (exceptuando a los nacidos post cambio de milenio) todos hemos experimentado vivir sin internet, smartphones u ordenadores. Ahora bien, si alguien nos planteara esta situación diríamos que es de necios imaginar un mundo en donde los avances tecnológicos no formarían parte de nuestra vida cotidiana. La tecnología se ha convertido hoy en una gran aliada para resolver los problemas a los que nos enfrentamos cada día y nos permite, en general, mejorar nuestra calidad de vida.

Sin embargo, mientras todas estas tecnologías nos permiten incrementar de forma exponencial la cantidad de personas con las que podemos interactuar o comunicarnos de forma multidireccional (múltiples conversaciones a la vez), la periodicidad de esta comunicación o la cantidad de información que transmitimos, en las instituciones estos cambios no se reflejan de igual manera. Hoy en día, la mayor parte de las instituciones, sobre todo las públicas, se resisten a cambiar de manera drástica la forma en la que se comunican sus miembros.

A menudo repetimos que lo que distingue a los seres humanos de otros seres vivos es la capacidad de comunicarse a través del lenguaje y su vocación a vivir en sociedad como ser gregario en busca de un bienestar común (últimamente bastante discutible). Pero, descubrimos que descansando en la idea que la comunicación es algo inherente a nosotros, a menudo nos olvidamos de pensar en ella como una de las herramientas más importantes para funcionar como sociedad y como consecuencia no le dedicamos el tiempo y los recursos necesarios para organizarla.

Hace algunos años, la comunicación al interior de las organizaciones (comunicación interna) comenzó a retomar cierto impulso sobre todo en el ámbito privado, cuando la técnica (y la tecnología) pasó a ser parte de nuestra vida cotidiana (es decir ya no era tan sorprendente) y nos volvimos a fijar en las personas como el factor más importante para lograr una mayor produc-

tividad, eficiencia y competitividad en el mercado. Y sin duda la herramienta más importante para lograr todo eso era la comunicación. Así, las organizaciones y las empresas comenzaron a preocuparse por establecer mecanismos y metodologías que organizaran la comunicación entre los empleados en todos los niveles. Ya no bastaba con que los compañeros pudieran comunicarse entre sí, sino que el intercambio de ideas y propuestas entre jefes y empleados, entre diversos departamentos y hasta entre diversas empresas comenzó a convertirse en una prioridad para los directivos.

Los avances tecnológicos comenzaron a acompañar este cambio de paradigma, y la tecnología sirvió como canal para impulsar el valor de la comunicación. Actualmente, casi ninguna empresa pasa por alto la importancia de contar con un Plan de Comunicación interna, con actividades que impulsen la conversación positiva entre empleados y jefes y con plataformas o herramientas tecnológicas que permitan una comunicación ubicua, más fluida y más directa.

Pero si cambiamos de ámbito y analizamos la situación de las instituciones públicas, los avances sin duda caen estrepitosamente hasta encontrar que en la mayor parte de las administraciones públicas la comunicación interna es un tema de escasísima importancia, y ni imaginar la adopción de tecnología para impulsarla.

En un estudio reciente llevado a cabo desde el Instituto Nacional de Administración Pública en España, intentamos analizar hasta que punto estaba desarrollada la comunicación interna. De las 258 instituciones públicas con las que contactamos, solo 54 respondieron al estudio, lo que refleja antes de comenzar a analizar el tema, un bajísimo interés o prioridad por la cuestión.

El estudio arrojó algunos resultados que no nos sorprendieron: solo la mitad de las instituciones de la Administración Pública en España tiene un área que de alguna manera se ocupa de organizar la comunicación interna, pero en su mayoría se encuentra dentro de otros departamentos como Comunicación en general, Recursos Humanos, Prensa o Relaciones Institucionales. Cuando preguntamos si existía un Plan de Comunicación Interna el 62% respondió que no, y por supuesto ni hablar de un presupuesto específico para acciones encaminadas a mejorarla. Las razones que encontramos de manera más frecuente para no contar con nada de lo expuesto anteriormente fueron que cada departamento se ocupa de su comunicación interna (pero nadie lo tiene organizado con lo cual es inexistente), que están en ello pero aún no lo han de-

sarrollado, que la comunicación se hace en el día a día con lo cual no es necesario, o incluso porque nadie lo ha pedido.

Cuando preguntamos por las herramientas que utilizaban para comunicarse nos resultó bastante llamativo que algunas formas un tanto anticuadas aún están vigentes en estas instituciones, como: circulares en papel, tablón de anuncios, revistas impresas o buzón (físico) de sugerencias. Por supuesto que el correo electrónico es la herramienta más utilizada y varias instituciones han comenzado a trabajar hace algunos años en una intranet donde poder trabajar con los miembros de la institución como una comunidad y tenerlos informados. Exacto, informados.

Descubrimos que las intranet que existen hoy en día más que convertirse en un espacio virtual de comunicación multidireccional, abierto y ágil, es solo un depósito de información a la cual acceder. Y que el correo electrónico se usa tanto y tan mal gestionado hasta transformarse en un factor tóxico de comunicación entre las personas. En pocas palabras las mismas herramientas continúan siendo las mismas pero han pasado de formato analógico a uno virtual, nada innovador.

Solo algunas instituciones nos han compartido algunos casos donde han adoptado seriamente la tecnología y la utilizan como herramienta para mejorar la comunicación entre sus miembros. Desde grupos de whatsapp, chats internos, redes sociales privadas, archivos en la nube, blogs de empleados o sesiones de gamificación estas instituciones se diferencian del resto por su apertura a la realidad actual, su escaso temor al cambio y la agilidad para adoptar las tecnologías imperantes que todos utilizan en su vida social pero que por alguna razón se encuentran vedadas en los entornos laborales.

Como mencionábamos al inicio, si nos circunscribimos a nuestra realidad (es cierto que aun quedan muchas personas en el planeta sin acceso a internet) nos resulta difícil, por no decir tormentoso, imaginarnos la vida cotidiana sin acceso a nuestros teléfonos móviles o a la información de la red. Sin embargo, muchas de nuestras instituciones se resisten a llevar a cabo cambios que nos permitan comunicarnos con ellas de manera más rápida. Iniciativas mundialmente conocidas y muy positivas enfocadas en la apertura de datos, la participación ciudadana y la digitalización de la burocracia son muy alentadoras, pero nos cuesta creer que si los cambios no se generan primero al interior de las organizaciones los esfuerzos carecerán de contenido o cuanto menos costarán el doble de esfuerzo.

Sin fórmulas estridentes ni metodologías mágicas deberíamos alentar a las instituciones públicas a aprovechar la irrupción de nuevas tecnologías que nos ayudan a establecer canales más ágiles, abiertos y hasta baratos para comunicarnos entre las personas. Algunas herramientas pueden ser problemáticas o distractoras, pero como todo dependiendo el uso que se le de y la preparación del entorno. La importancia radica en ser consientes de las deficiencias, diseñar un plan, ejecutar las acciones, evaluarlas y mejorarlas constantemente para que la comunicación interna se convierta en un instrumento al servicio de la productividad, la competitividad y la organización del trabajo. Y hacerlo adoptando las nuevas tecnologías que están al alcance de todos y utilizarlas en beneficio de nuestras necesidades para convertirnos en agentes de cambios innovadores de alto impacto.

Cuando le preguntamos a un responsable de comunicación de aquellas escasas instituciones que sí se habían animado a introducir nuevas herramientas tecnológicas para mejorar la comunicación, el por qué habían adoptado herramientas tan modernas, su respuesta fue muy simple: *“sabemos que mejorando la comunicación entre nosotros, trabajaremos más motivados, seremos más productivos y más ágiles. Y si elegimos naturalmente comunicarnos con nuestros amigos por chat, whatsapp o Facebook, por qué no intentarlo con nuestros compañeros si logramos hacerlo de forma responsable? Solo basta con mirar a nuestro alrededor para encontrar soluciones”*. Ya lo decía Darwin, no sobrevive el más fuerte sino el que se adapta más fácilmente a los cambios.



Cecilia Nicolini

Politóloga. VP de Opinión, consultora de innovación para la revista del Instituto Tecnológico de Massachusetts MIT Technology Review en español y portugués.

✉ cecily.nicolini@gmail.com