

#17diez DOSSIER Nº 8 - SEPTIEMBRE 2021

Delegación General Desarrollo Social
Secretaría de Comunicación



Comunicación Interna Vs. Comunicación Externa

Las dos caras de la Comunicación Institucional

*Por Ximena Fumadó Martí**

Las dos caras de la Comunicación Institucional

Para comenzar a hablar de la **comunicación institucional**, lo primero en lo que debemos reflexionar es esta diferencia tajante que a veces se propone entre la comunicación **interna y externa**.

Porque si bien las acciones concretas son diferentes para ambos tipos de comunicación, sobre todo en lo referente a las herramientas que utilizamos para cada una de ellas, no es posible pensar en comunicar una idea puertas afuera de la institución si no nos tomamos el tiempo suficiente para pensar lo que pasa puertas adentro.

En este sentido, toda estrategia de comunicación institucional, debe comenzar con un diagnóstico de la situación comunicacional entre todos los elementos que componen a la Organización.

¿Qué es un diagnóstico? ¿Cómo se trabaja en eso?

Cuando nos acercamos a un consultorio médico, generalmente lo hacemos por un síntoma claro que afecta nuestra salud: un dolor de estómago, una erupción visible en la piel, una cicatriz que no cura, etc.

El médico entonces, comienza desde ese síntoma visible a recomponer su historia estableciendo conexiones deductivas que lo llevan a armar una cadena de sucesos que han finalizado en el desencadenamiento de ese síntoma.

Para poder establecer un árbol de problemas comunicacionales dentro de la organización, hacemos un proceso muy parecido a esto, partiendo de la base de que muy pocas cosas en la vida (podríamos decir ninguna) sucede en forma azarosa.

Por lo general, los primeros síntomas de problemas comunicacionales suelen ser:

*-No puedo comunicar al cliente/usuario/
ciudadano correctamente el producto/*

servicio que ofrezco: Seguramente este problema esté relacionado con la falta de un discurso homogéneo al interior de la organización. Si no podemos decir correctamente en qué podemos ayudar al público destinatario, probablemente tampoco sepamos cuál es la especificidad de la Organización, sus puntos débiles y los fuertes. Lo que realmente podemos ofrecer y lo que no. Conviene entonces, comenzar por listar cuáles son nuestras debilidades y fortalezas para poder trabajar seriamente sobre aquello que deseamos ser pero todavía no somos.

-Me cuesta ampliar mi cartera de clientes/seguidores/voluntarios, etc.: Muchas veces tenemos muy claro qué es lo queremos decir, sabemos hacerlo e incluso podemos argumentar perfectamente cada uno de los objetivos concernientes a la Organización. Pero es probable que no estemos eligiendo los canales adecuados para alcanzar al público al que queremos hablarle. En ese caso, muchas veces conviene trabajar en un estudio preciso de los intereses, el lenguaje y las características de nuestro público, para poder hablarles interpeándolos, generando una empatía con ellos y abriendo una puerta al diálogo con nuestra Organización a través de los canales adecuados.

-No llego a contestar las consultas de los clientes a tiempo a pesar de que tengo suficiente personal a cargo como para hacerlo: A veces no se trata de la cantidad de personas que trabajen en un área, sino en la correcta distribución de las habilidades que tiene la Organización. Es necesario entonces, detenerse el tiempo suficiente en la organización interna, en el reordenamiento de los espacios de trabajo, la correcta distribución espacio-

temporal de los recursos humanos y físicos, la lista de prioridades de la organización, entre otros factores, antes de generar una demanda que no pueda ser resuelta por la Organización en tiempo y forma.

Muchas veces, encontramos en la comunicación interna, factores que generan ruidos en la comunicación externa. Por eso no es posible una sin la otra. El éxito de la comunicación institucional depende de ambas caras de la moneda.



Ximena Fumadó Martí

*Lic. en Comunicación Social.

Trabajadora en el Área de Comunicación Digital de la Dirección General de Comunicación Institucional - MDS

Delegación General Desarrollo Social
Secretaría de Comunicación

 **UPCN**
UNIÓN DEL PERSONAL CIVIL DE LA NACIÓN



Canal UPCN Delegación
Desarrollo Social



upcndesarrollosoc



upcndesarrollosocial



upcndesarrollosocial
@gmail.com