

TESIS  
ÁREA SOCIALES Y HUMANIDADES**La comunicación interna como herramienta para la gestión del proyecto Líderes Comunitarios de la Sociedad Civil*****Internal communication as a tool for the management of the project Community Leaders of the Civil Society****Karina Paula Jaureguiberry*

Facultad de Periodismo, Universidad Juan Agustín Maza, Mendoza, Argentina

Contacto: tanuri@hotmail.com

**Palabras clave:** comunicación interna - proyecto social - líder  
**Key Words:** Internal communication - project community - leaders

**Introducción:** El presente trabajo se realizó a partir de una instancia de capacitación no formal implementada por la municipalidad de la Ciudad de Mendoza y financiada por el ministerio de Acción Social de la Nación titulada “Formación de Líderes Comunitarios de la Sociedad Civil” llevada a cabo como experiencia única en Mendoza desde julio de 2006 hasta julio de 2007 en los barrios de la Cuarta Sección, La Favorita, San Martín y Olivares. Es en virtud de este trabajo que surge la inquietud de medir la gestión de la comunicación interna llevada a cabo por el coordinador pedagógico del proyecto.

**Objetivos:** Analizar la importancia que posee la comunicación interna para el desarrollo de una organización y de qué manera contribuye a fortalecer y efectivizar los resultados de un proyecto en particular.

**Metodología:** Se tomó como unidad de análisis la capacitación no formal implementada para la capacitación de formación de futuros líderes pertenecientes a los barrios de la Cuarta Sección, La Favorita, San Martín y Olivares, ubicados en la ciudad de Mendoza, donde se aplicó la técnica de observación, encuestas y entrevistas.

**Resultados:** Hemos evidenciado que en los proyectos donde no se contempla un presupuesto específico para generar y gestionar comunicación estratégica, algunas personas con liderazgos marcados toman la iniciativa para llevar adelante este rol inconscientemente, lo que hace que estos sujetos se vean sobrecargados y que en la mayoría de los casos realicen tareas desde la buena voluntad y no con el conocimiento de herramientas estratégicas adecuadas para el proyecto que se está llevando a cabo.

A partir de las entrevistas en profundidad logramos establecer que se fue construyendo una imagen positiva en la capacitación de los sujetos, ya que la asistencia no era obligatoria; pero en lo que respecta a la opera-

tividad de la comunicación interna y externa, la existencia de un responsable de dichas comunicaciones hubiera propiciado un funcionamiento eficaz y fluido hacia el interior y exterior del proyecto.

**Discusión:** Los proyectos necesitan de una buena gestión de comunicación, tanto en el ámbito interno como externo. Es por ello que visualizamos la necesidad de diseño y presentación del proyecto contemplando en el presupuesto al responsable de establecer las comunicaciones durante los diferentes momentos del proyecto.

El motivo que llevó a su investigación fue la inquietud de medir la gestión de la comunicación interna llevada a cabo por el coordinador pedagógico del proyecto, debido a que los resultados de la comunicación estratégica impactaron de manera negativa en el desarrollo del proyecto y de los especialistas que llevaron adelante la capacitación. Teniendo en cuenta los resultados de dicha experiencia, se analizaron los instrumentos utilizados para generar una imagen deseada, se observaron las diferentes estrategias comunicacionales que tuvieron lugar a lo largo de la capacitación y la efectividad o dificultad que las mismas presentaron en la comunicación. Además se analizó el desempeño del coordinador en la gestión de la comunicación interna.

**Conclusiones:** La investigación hace hincapié en la importancia de la comunicación convirtiéndola en un instrumento diferenciador y generador de una “imagen institucional” positiva, en tanto herramienta compleja y esencial para el desarrollo de proyectos sociales.