

INVESTIGACIÓN

AUDITORÍAS DE COMUNICACIÓN E IMAGEN EXTERNA

- **Establecimiento del grado de correlación entre las imágenes “deseada”, “proyectada” y “percibida” de una organización**
- **Delimitación del grado de aceptación o rechazo por parte de los diferentes públicos objetivo**
- **Jerarquización de prioridades y pautas de actuación para alcanzar los objetivos estratégicos perseguidos**
- **DAFO y listado final de recomendaciones para la elaboración de un Plan de Comunicación global**

El diseño (o replanteamiento) con bases realmente sólidas del Plan Estratégico de Comunicación de una empresa o institución requiere de una investigación que facilite la detección y análisis de posibles incongruencias entre sus imágenes “deseada”, “proyectada” y “percibida”.

Sólo diagnosticando las percepciones de los *stakeholders* sobre la entidad y equipo directivo en cuestión (ciudadanía en general, periodistas, accionistas, empleados, clientes, competencia, líderes de opinión, Administración, políticos, sector educativo, asociaciones de la sociedad civil, agremiados...) se puede hacer una evaluación realista de lo que hay que reforzar o cambiar de aquéllas, qué soluciones comunicativas deben aplicarse, qué actividades específicas se habrán de desarrollar, y cuál es el mejor momento para ponerlas en marcha.

Desarrollo Integral de Comunicación Estratégica, DINCES, acumula una gran experiencia en este campo. A los análisis de documentos internos y externos y a los estudios sobre la presencia en medios de comunicación tradicionales (*clipping* de prensa, intervenciones en radio o televisión...) y electrónicos (Internet, redes sociales, etc.), suma la realización de encuestas (presenciales o por *e-mail* con refuerzo telefónico), sondeos, entrevistas en profundidad (*face to face* y/o por videoconferencia), reuniones de grupo, y el análisis de las mejores prácticas desplegadas a nivel nacional e internacional en el sector de referencia y en otros ámbitos de actividad (*benchmarking*).

Auditorías de comunicación e imagen interna

- Diagnóstico de la autoimagen organizacional
- Jerarquización de prioridades y pautas de actuación para alcanzar los objetivos estratégicos perseguidos
- DAFO y listado final de recomendaciones para la elaboración de un Plan Integral de Comunicación Interna

Similares en cuanto a su metodología a las auditorías de comunicación e imagen externa, su realización se lleva a cabo a fin de obtener una idea lo más aproximada posible de la opinión de la empresa o institución sobre sí misma (autoimagen), y como punto de partida para la elaboración del Plan de Comunicación Interna.

Se trata de identificar los puntos fuertes y débiles de esta última, y estudiar los aspectos relacionados con los flujos de comunicación, es decir, lo que en el mundo anglosajón se conoce como las W's de la comunicación: ¿quién comunica?, ¿a quién?, ¿de qué?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿por qué? y ¿para qué?

A través del análisis de documentación cuantitativa y cualitativa de índole interna relacionada con los objetivos del estudio (Intranet, *newsletters*, resúmenes de prensa, folletos y publicaciones, estadísticas, etc.), la realización de entrevistas en profundidad y/o reuniones de grupo (con directivos, mandos intermedios y personal de base), y el análisis de las mejores prácticas desplegadas a nivel nacional e internacional en el sector de referencia y en otros ámbitos de actividad (*benchmarking*), Desarrollo Integral de Comunicación Estratégica, DINCES, elabora un exhaustivo informe plagado de recomendaciones y sugerencias que constituyen el fundamento base para los objetivos perseguidos.

Auditorías de vulnerabilidad

- Relación exhaustiva y detallada de las áreas problemáticas y riesgos potenciales de una organización
- Evaluación de las repercusiones y alcance que podrían tener en caso de convertirse en crisis
- Identificación de aliados y adversarios, jerarquización de prioridades, y pautas de actuación a la hora de afrontar cada uno de esos hipotéticos escenarios

- **Fundamentación para la elaboración de un Programa y de un Manual de Comunicación de Crisis**

Un proverbio chino afirma que “cuando rompe el trueno, ya es tarde para taparse los oídos”.

La Auditoría de Vulnerabilidad es un instrumento preventivo que tiene como objetivo identificar las áreas problemáticas y riesgos potenciales que una organización afronta a diario, y en especial, calibrar las repercusiones y alcance que podrían tener si alguna vez se convirtieran en crisis. Lo recomendable es que la elaboración tanto de un Programa como de un Manual de Comunicación de Crisis partan de la existencia de esta herramienta.

Para su realización, Desarrollo Integral de Comunicación Estratégica lleva a cabo una relación exhaustiva y detallada de las situaciones que, de acuerdo con la actividad de la entidad y con su posición en el mercado o sociedad, constituyen hipotéticos escenarios de conflicto. Este listado se jerarquiza en función del grado de importancia e intensidad de cada punto crítico, de forma que, según se trate de una crisis de grado alto, medio o bajo, se puedan tener preparadas con antelación diferentes estrategias y actuaciones (*what ifs*).

Entre otros aspectos, en el proceso se identifican de forma precisa las fortalezas y debilidades de la organización, se detectan posibles vacíos o *gaps* comunicacionales, se prevé el máximo número posible de elementos involucrados en la toma de decisiones, se establece el material de apoyo que se requiere, y se clasifican las audiencias en prioritarias y secundarias (anticipando el grado en que éstas se verían afectadas en cada concreta situación de emergencia, sus posibles pautas de comportamiento y el modo en que habría que dirigirse a cada una de ellas).

El resultado final es un documento estratégico de suma utilidad que, al ponderar en periodos de calma o normalidad las situaciones de crisis previsibles en una organización, minimiza las improvisaciones y esclarece las responsabilidades, sistemas y procedimientos a seguir en función de la propia realidad de ésta y de la intensidad y naturaleza de los conflictos o incidencias que pudieran producirse.