

## ***Las palabras de los empleados mejoran los números de la empresa***

### **Talento Humano + Comunicación Interna = Resultados Extraordinarios**

Durante el año 2002 en el doctorado de la Universidad Austral de Buenos Aires un profesor nos daba una clave para comenzar a medir el retorno de la inversión en comunicación a los empleados. Nos explicaba que las ciencias llamadas exactas o *duras*, comprueban científicamente por repetición (corroboración empírica a partir de N cantidad de hechos repetidos). Estas repeticiones otorgan confiabilidad estadística y hace que los resultados puedan ser previsibles y exactos. En cambio en ciencias sociales o *blandas*, la comprobación científica se alcanza por sucesión, ya no por repetición. En humanidades, el cuerpo de estudio no es un *objeto*, como sucede en ciencias exactas, sino un *sujeto*, que aprende en cada suceso. Los resultados posibles en este último caso ya no son exactos o perfectos, sino perfectibles. Siempre pueden mejorar.

Se dice que la evolución histórica de las organizaciones se debió a distintos factores: *materias primas, procesamiento, financiación, talento*. Hoy, crecientemente, recorremos la etapa del *talento*. Las organizaciones modernas acceden a materias primas de calidad, a maquinarias para el procesamiento, a distintos créditos para financiarse, pero la diferencia cada vez más evidente entre una empresa y otra es su gente. Su talento humano. Los hombres y mujeres que integran nuestras organizaciones son *sujetos* perfectibles: pueden crecer y evolucionar cada día, aprender en cada *suceso* (como nunca podrá hacerlo un *objeto*). Así, la heurística humana, la innovación y la creatividad pueden llegar a la materia, a la máquina, al proceso, al producto... Dándole a las organizaciones una posibilidad infinita: la de ser perfectibles y alcanzar resultados no-previsibles y extraordinarios.

En más de veinte años estudiando y gestionando estrategias en el trabajo, comprobamos que hay una energía compartida en la organización que multiplica el talento: la comunicación. No es dinero, no es salario, no es materia. Es una energía perfectible que transporta *sentido*... que acarrea el verdadero *significado* por el cual nuestra gente trabaja. Hacer que el sentido se multiplique es un negocio potente e íntegro. Gestionar las comunicaciones científicamente, con metodología, permite que *las palabras* de los empleados mejoren *los números* de la organización. Permite que lo imprevisible suceda y que lo perfectible supere lo perfecto. Queridos colegas del Perú, festejamos en Latinoamérica esta nueva guía del Capital Humano, medio de comunicación que nos aporta *sentido* a nuestra importante tarea de hacer crecer el talento humano en las organizaciones.

**Manuel Tessi**