

# Capital Humano

- Crecimiento profesional

## Los mandos intermedios y su papel en la comunicación interna

Cid, Flor

**Capital Humano**, Nº 371, Sección Crecimiento profesional / Tribuna, Enero 2022,  
**Wolters Kluwer**

Los mandos intermedios son considerados como los embajadores de la comunicación que la compañía desea desarrollar; es por eso por lo que ponen el foco en su cuidado y formación más adecuados para desempeñar este papel esencial, hoy más que nunca.



Flor Cid

Directora de FlorCidComunicacion y de [www.muysegura.com](http://www.muysegura.com)



Hay numerosos artículos que abordan el papel que desempeñan los mandos intermedios en el día a día de las compañías, constituyendo un referente esencial para gran parte de las plantillas. Si hay algo que destacaría de ellos y de su misión, es que configuran el

punto entre los empleados y los puestos directivos para hacer que fluyan los mensajes y las comunicaciones que, en general, es preciso abordar para el desarrollo de los negocios. En materia de comunicación interna, por lo tanto, desempeñan un rol protagonista, tanto en el extremo inicial de la escucha, como en el tramo final de la transmisión de la información (y viceversa, pues los datos y reflexiones fluyen en ambas direcciones). De ahí que muchos expertos en la materia incidan en la necesidad de prestar una atención creciente y perfeccionar las herramientas y habilidades con las que deben contar los mandos intermedios en el marco del mencionado proceso comunicativo.

Con la crisis actual derivada de la pandemia del coronavirus, y ante la proliferación de escenarios laborales híbridos, se ha puesto en valor, más si cabe, el papel de dicha responsabilidad dentro de la empresa, poniendo el foco, además, en la necesidad de gestionar los aspectos que más incumben a la faceta emocional de los trabajadores.

Por lo tanto, las organizaciones están cuidando de manera especial la capacitación de estos profesionales para comunicarse con sus equipos. Voces acreditadas en esta temática identifican a los mandos intermedios como palancas del cambio, al tener la capacidad de ejercer su influencia sobre la imagen interna de las compañías, debido precisamente a su rol de unión entre la dirección y la plantilla de las organizaciones (el mencionado puente que comentaba al comienzo de esta colaboración). Según mi criterio, constituyen canales de comunicación interna en sí mismos. Precisamente al hablar de la imagen de marca de las empresas y del valor y la importancia de la comunicación interna en su seno, los mandos intermedios son considerados como los embajadores de la comunicación que la compañía desea desarrollar; es por eso por lo que ponen el foco en su cuidado y formación más adecuados para desempeñar este papel esencial, hoy más que nunca.

Según varios autores, el reto de los mandos intermedios para mejorar la comunicación se encuentra en dos aspectos: por un lado, en los **procesos** y en los contenidos; y, por el otro, en las **habilidades**. De ahí que muchas otras voces se sumen a esta reflexión y añadan que, dado que constituyen uno de los eslabones más importantes dentro del proceso de comunicación, resulta clave respetar su papel dentro de la estrategia de la empresa y es primordial «no puentear» dicho rol para que ésta se lleve a cabo con éxito y cumpliendo con los objetivos trazados.

