



Internal Meeting



**CÓMO LA COMUNICACIÓN DEL
LÍDER IMPACTA EN EL NEGOCIO**

¡Bienvenidos!

- Gerenta General y Socia de Internal.
- Periodista y Máster en Neuromarketing por la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Relatora de talleres para líderes.
- Profesora de Comunicación Estratégica y Comunicación Interna en Universidad de Chile.
- Más de 15 años de experiencia en comunicación interna.



Carolina Reyes



Contexto

- “La Oficina”, es la adaptación mexicana de la serie “The Office”.
- La historia transcurre en la oficina regional de **Jabones Olimpo, en Aguascalientes**.
- Sigue a **Jerónimo Ponce III**, un gerente cuya forma de liderar y comunicarse convierte lo cotidiano en caos, tensión y situaciones absurdamente reconocibles.
- La serie se estrenó en Prime Video el pasado 13 de marzo.

Más allá del humor, la serie refleja algo muy real: la forma en que un **líder comunica influye directamente en el ambiente**, la coordinación del equipo y la forma en que el trabajo avanza.



LA OFICINA: UNA COMEDIA QUE **EXPONE UNA VERDAD ORGANIZACIONAL**

La serie exagera algo que las organizaciones conocen bien: la manera en que un **líder habla**, reacciona o evita ciertas conversaciones termina afectando el ambiente, la coordinación y la forma en que el trabajo avanza.



Por eso, partir desde esta serie no es solo un guiño cultural. Es una forma concreta de entrar a una pregunta de fondo: **qué pasa cuando la comunicación del liderazgo deja de ordenar y empieza a desalinear.**

JERÓNIMO PONCE III REPRESENTA UN PROBLEMA ORGANIZACIONAL RECONOCIBLE



- * Jerónimo confunde prioridades, **comunica desde el impulso y genera tensión en situaciones que deberían ser simples.**
- * **Ese tipo de liderazgo también aparece en las empresas:** jefaturas que bajan mensajes sin contexto, llegan tarde a conversaciones clave o instalan señales contradictorias en sus equipos.
- * La serie exagera para hacer visible algo muy concreto: **el liderazgo también se expresa en la manera de comunicar.**

EN TODA ORGANIZACIÓN, LA COMUNICACIÓN DEL LÍDER GENERA ECO

El problema es el **efecto que produce** cuando improvisa, contradice, exagera o comunica sin claridad.



La comunicación del líder no se queda en una reunión: **se comenta, se interpreta, se replica y se convierte en señal.**

**HABLAR DEL LÍDER COMUNICADOR
ES HABLAR DE IMPACTO.**

EL EFECTO ECO

La comunicación del líder activa una cadena de impacto que va mucho más allá del momento en que se emite.

Mensaje  **Interpretación**  **Comportamiento**  **Cultura**  **Resultado**



Un líder transmite mucho más que información: define prioridades, instala urgencias, refuerza confianzas y orienta decisiones.

CUANDO EL LIDERAZGO NO ESTÁ PREPARADO, EL ECO PIERDE FUERZA

La **ECIC 2026** muestra un escenario claro: el liderazgo participa en la comunicación interna, pero todavía no con la consistencia ni la preparación que hoy exige su rol comunicador.

 **25,8%**

Reconoce a líderes de primera línea como emisores frecuentes

 **20,6%**

Ve líderes muy involucrados y actuando como voceros de temas principales

 **34,1%**

Percibe involucramiento puntual, pero sin preparación suficiente

La discusión ya no pasa por si el líder participa o no, sino por cómo está ejerciendo ese rol y qué tan preparado está para sostenerlo con claridad, criterio y continuidad.

EL IMPACTO VA MÁS ALLÁ DEL MENSAJE

Los datos muestran que, en México, el liderazgo no solo impacta la claridad de la comunicación, sino también la escucha, la confianza y el vínculo de los colaboradores con la organización.

Conversación y escucha

- * **47%** Declara que en su organización no existe comunicación bidireccional
- * **16,7%** Identifica a la jefatura como canal para expresar opiniones o sugerencias.

Confianza y vínculo

- * **46% → 29%** cayó la confianza en jefaturas directas entre 2022 y 2024 (Global Leadership Forecast 2025)
- * **55%** de los trabajadores en México asegura que el principal motivo para renunciar es un mal liderazgo (estudio de Remuneraciones 2025 de PageGroup)

SI EL ECO SE DISTORSIONA...

Cuando la comunicación del líder pierde claridad, contexto o coherencia, el efecto eco empieza a jugar en contra.

Tres efectos concretos:

Confusión

El mensaje circula,
pero no orienta.
Cada equipo interpreta
algo distinto.

Rumor

Cuando falta contexto,
el vacío se llena solo.

Desgaste

Cuando discurso y
conducta no
conversan, la
credibilidad se debilita.



En el episodio 1x01 de La Oficina, una noticia crítica pone en riesgo a la sucursal. Jerónimo no la comunica con claridad ni a tiempo: intenta ocultarla, y el equipo termina enterándose tarde y en un contexto de incertidumbre. **El problema ya no es solo el mensaje, sino la señal que deja sobre transparencia, criterio y confianza.**



EL NUEVO ESTÁNDAR DEL LÍDER COMUNICADOR

Hoy comunicar bien **forma parte del estándar esperado del liderazgo**. Las organizaciones ya no necesitan solo líderes técnicamente sólidos o cercanos al negocio; **necesitan líderes capaces de explicar, traducir, alinear y sostener conversaciones relevantes para sus equipos.**

La ECIC 2026 confirma que esta necesidad ya está instalada en la agenda:

*** 47,9%** Tiene previstas capacitaciones en habilidades comunicacionales para líderes.

*** 28,2%** Coaching comunicacional para líderes.

Lo que hoy **se espera** de un líder comunicador:

- Dar contexto antes de pedir ejecución.
- Traducir decisiones complejas con claridad.
- Sostener coherencia en el tiempo.
- Abrir conversaciones que orienten al equipo.

La comunicación dejó de ser un atributo deseable, y se consolida como una capacidad crítica del liderazgo.

EL VERDADERO EFECTO ECO

Cuando se fortalece la capacidad comunicadora del líder, su impacto deja de sentirse solo en los mensajes y empieza a sentirse en la cultura, en la claridad, en la ejecución y, por supuesto, en el negocio.

Dónde está la oportunidad:

- Ordenar mensajes clave
- Preparar vocerías y conversaciones sensibles
- Bajar estrategia con claridad y coherencia

Desarrollar líderes comunicadores no es un complemento. Es una decisión estratégica.

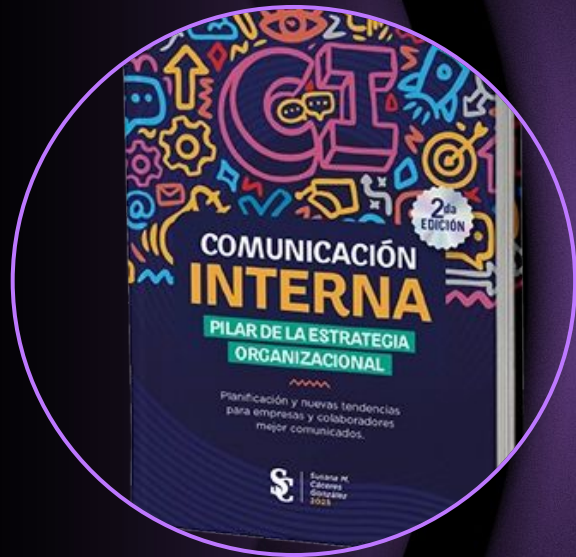


Por eso La Oficina vuelve a hacer sentido: si un jefe puede impactar tanto cuando comunica mal, también **puede movilizar muchísimo cuando comunica bien.**

¿CÓMO LA COMUNICACIÓN DEL LÍDER IMPACTA EN EL NEGOCIO?

Entrevista a **Quetzal Romero**, Gerente
Nacional de Comunicación Interna y Desarrollo en
Grupo Bimbo





¡Gracias por haber sido parte de la sesión!

Sortearemos entre los participantes el libro ***“Comunicación Interna, pilar de la estrategia organizacional”*** de Susana Cáceres, y una **sesión de mentoría** con **Carolina Reyes**, Gerente General en Internal.

Próximos eventos



6 de mayo: Evento de lanzamiento en Chile - Gratuito

14 de mayo: Evento de lanzamiento en México - Gratuito

Inscripciones disponibles en redes sociales de Internal



Curso de Métricas e indicadores para Comunicación Interna: mayo y octubre

Gestión del cambio: noviembre

Dudas e inscripciones a academia@internal.cl

Contáctanos y
síguenos

 **internal**



Preguntas generales

- En tu organización, ¿las conversaciones importantes suelen ocurrir con tu jefatura directa o en otros espacios? ¿Por qué?
- ¿Cuándo fue la última vez que una comunicación de tu líder realmente te ayudó a entender mejor qué hacer y por qué?
- ¿Dirías que en tu organización la comunicación de los líderes ayuda a ordenar o a confundir?

Internal Meeting *México*

El Efecto Eco

Cómo la comunicación del líder impacta en el negocio