

Resumen Intervención de Antxón Sarasqueta, periodista y consultor

# «Es imprescindible medir la eficiencia de la inversión en comunicación»

La elaboración y programación de mensajes con impacto y su medición fue el tema abordado por Antxón Sarasqueta, periodista, investigador y consultor, en el último seminario de comunicación celebrado en el seno de Unión Profesional. Durante el encuentro, Sarasqueta puso de manifiesto la importancia de poner en valor la información que se maneja, así como de definir y programar correctamente los mensajes de acuerdo a los objetivos marcados por cada organización.

**Bajo el título** «Elaboración y programación de mensajes con impacto y su medición», Unión Profesional celebraba el 24 de febrero el primer seminario de comunicación del ciclo 2011 que, en esta ocasión, estaba orientado a reflexionar sobre la importancia de definir correctamente los mensajes y de controlar todo el proceso y sus resultados.

## Poner en valor la información

Antxón Sarasqueta, periodista, investigador y consultor especialista en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), destacó la necesidad que existe de poner en valor la información: «los departamentos de comunicación tienen que disponer de instrumentos para medir la información generada tanto en términos cuantitativos como cualitativos». Para ello, existen sistemas informáticos de calidad que permiten obtener datos precisos sobre múltiples aspectos relacionados con una información determinada.

Hay que tener en cuenta que el mensaje es una masa de información codificada que se puede usar para informar o desinformar (informar para alterar la realidad de las cosas) pero, en cualquier caso, tiene un impacto visible (por ejemplo, mediante su publicación por parte de los medios de comunicación) o invisible (en términos de cambios de

percepción, reputación, imagen...), lo que posee una enorme influencia.

## El mercado de los mensajes

Existe, según Sarasqueta, un mercado de los mensajes por el que transitan mensajes en todas las direcciones y que es propio de la sociedad de la información. Dicho mercado está atomizado, es veloz, superpuesto, exponencial y provocativo. A la hora de definir el mensaje, es imprescindible saber cuál es el objetivo del mismo para, a continuación, pasar a desarrollar la estrategia correctamente y luego poder medirlo.

Se podrían definir tres categorías de mensajes:

1. Mensajes con impacto y con influencia: son aquellos mensajes de tendencias y valores, compuestos por unos atributos que son los que van a permitir que sean medidos.
2. Mensajes con impacto y sin influencia: son, generalmente, los mensajes institucionales, que no suelen tener influencia en la opinión pública.
3. Mensajes (sin) impacto y sin influencia: suelen ser aquellos en los que falla el tema de la credibilidad y la estrategia; hay un desequilibrio patente entre los atributos.

## Atributos, control y gestión de los mensajes

Cada mensaje tiene que tener un compuesto de atributos acorde con sus objetivos. No pueden ser siempre los mismos, ya que depende de los sectores a los que se dirigen. Además, «el mensaje hay que programarlo, no se puede improvisar, ni reducirlo a una idea o titular brillante», comenta Sarasqueta.

Hay que medir asimismo la eficiencia de la inversión que se lleva a cabo en la comunicación (EIC), viendo los beneficios económicos, sociales e intelectuales que reporta. Se debe medir para tener referencias contables que nos permitan pasar de considerarlo un gasto a percibirlo como una inversión. Se han desarrollado multitud de aplicaciones tecnológicas y programas informáticos para la puesta en valor de la información, como es el caso del Sistema VAC®, capaz de descifrar la estructura y funcionamiento de un intangible como es la información. El Sistema VAC tiene un monitor de indicadores a través de los se miden, por ejemplo, los beneficios en relación con la inversión, el valor de mercado, el valor añadido, la calidad de la información, el target de mercado y las categorías que se alcanzan, permitiendo la visualización del impacto real y de la EIC.

## Elaboración minuciosa de los mensajes

Los mensajes profesionales se distinguen por la independencia y el rigor, la responsabilidad, el interés general, la ética y la buena práctica.

**A la hora de definir el mensaje, es fundamental saber cuál es el objetivo del mismo para, a continuación, desarrollar la estrategia y poder medirlo.**

Antes de poner un mensaje en circulación, Sarasqueta aconsejó a los asistentes saber el resultado final. Hay que disponer de las herramientas y saber el objetivo, cómo se llega y cuál va a ser el resultado final. La información es predictiva, pero tiene que ser elaborada minuciosamente desde el punto de vista de la estructura, la estrategia, las herramientas que se utilizan... Todo debe estar configurado como un todo.

«La actualidad diaria está dominada por el mensaje político», dijo Sarasqueta, por lo que las organizaciones

que quieren hacer llegar sus mensajes a la sociedad tienen que luchar contra esta realidad.

A la hora de lanzar los mensajes, hay que sintonizar bien los campos de debate, es decir, los espacios comunes, y ajustar los mensajes con arreglo a dichos espacios, de forma que se potencie el verdadero debate entre los diferentes agentes implicados en una determinada materia.

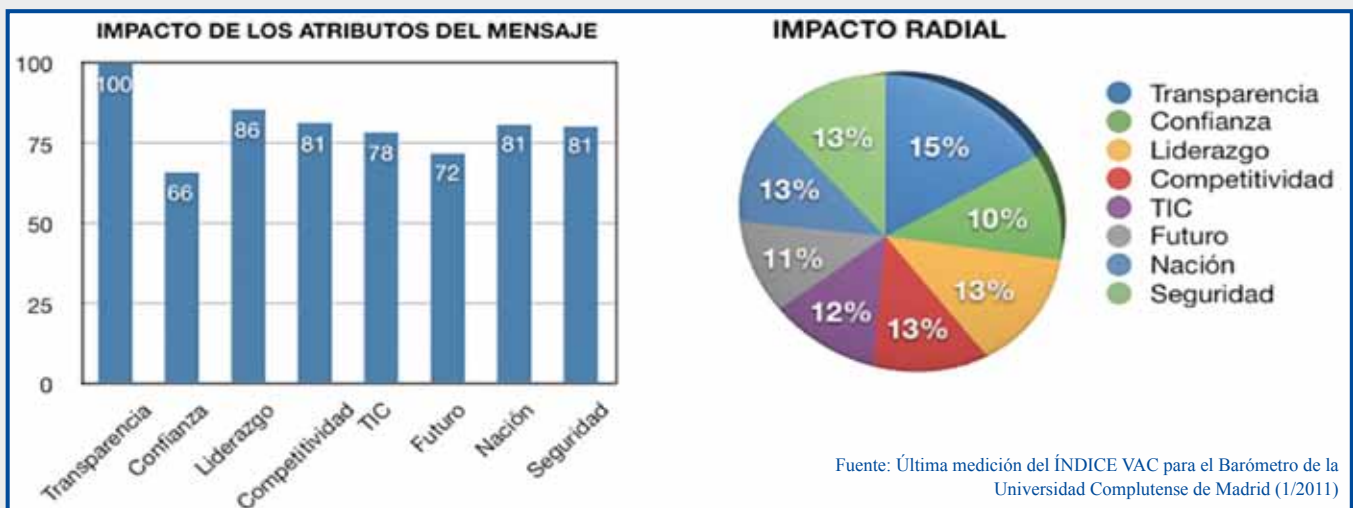
Canal Profesionales (www.canalprofesionales.es) emite, desde el 8 de marzo, la entrevista mantenida con Antxón Sarasqueta en el programa «UP Directo». ■

**Claves a la hora de elaborar y programar un mensaje:**

1. Establecer los objetivos del mensaje o los mensajes.
2. Definir los atributos que va a contener el mensaje.
3. Configurar y programar el mensaje.
4. Evaluar el resultado final.
5. Medir la eficiencia de la inversión de la acción.

**Los mensajes profesionales deben poseer independencia y rigor, responsabilidad, interés general y ética.**

Los mensajes que más calan hoy tienen los siguientes atributos:



Ejemplo del Monitor de Indicadores del Sistema de Gestión VAC:



Más información en: <http://www.unionprofesional.com>