

Unidad 5 – Comunicación interna y externa

1. Introducción

La comunicación en la empresa es esencial para garantizar el buen funcionamiento de todas sus áreas. Existen dos tipos principales:

- **Comunicación interna: entre los miembros de la organización.**
- **Comunicación externa: entre la empresa y personas o entidades ajenas a ella (clientes, proveedores, instituciones...).**

Una comunicación efectiva mejora el ambiente laboral, aumenta la productividad y fortalece la imagen corporativa.

2. Comunicación interna

Es el intercambio de información que se produce dentro de la organización, entre departamentos, equipos o personas.

2.1 Objetivos:

- **Compartir información relevante.**
- **Coordinar tareas y procesos.**
- **Resolver problemas de forma eficaz.**
- **Fomentar el trabajo en equipo y la motivación.**

2.2 Canales de comunicación interna:

- **Correo electrónico corporativo.**
- **Intranet o plataformas internas.**
- **Reuniones presenciales o virtuales.**
- **Tablones de anuncios.**
- **Aplicaciones de mensajería interna (como Teams, Slack...).**

2.3 Tipos de comunicación interna:

- **Vertical: entre niveles jerárquicos diferentes (por ejemplo, de un jefe a su equipo).**
- **Horizontal: entre personas del mismo nivel (por ejemplo, entre compañeros de un departamento).**
- **Diagonal: entre personas de distintos departamentos y niveles jerárquicos.**

3. Comunicación externa

Es la que se establece entre la empresa y el exterior: clientes, proveedores, administración pública, medios de comunicación, etc.

3.1 Objetivos:

- **Informar sobre productos o servicios.**
- **Atender consultas o reclamaciones.**
- **Establecer relaciones comerciales o institucionales.**
- **Construir una imagen positiva de la empresa.**

3.2 Canales de comunicación externa:

- **Correo electrónico y postal.**
- **Teléfono.**
- **Página web corporativa.**
- **Redes sociales.**
- **Medios de comunicación.**
- **Publicidad y marketing.**

4. Elementos de una comunicación efectiva

Tanto interna como externa, la comunicación debe ser:

- **Clara: mensaje comprensible, sin ambigüedades.**
- **Corta y directa: sin rodeos innecesarios.**
- **Cordial y respetuosa.**
- **Adaptada al canal: lo que se escribe por email no es igual a lo que se dice por teléfono o en persona.**
- **Revisada antes de enviarse: evitar errores ortográficos o de datos.**

5. Comunicación verbal, escrita y no verbal

Comunicación verbal

- **Presencial o telefónica.**
- **Requiere buena entonación, claridad y cortesía.**

Comunicación escrita

- **Correos, cartas, informes, chats internos, etc.**
- **Debe seguir normas ortográficas y estructurarse adecuadamente.**

Comunicación no verbal

- **Gestos, expresiones, postura, tono de voz.**
- **Influye mucho en la percepción del mensaje, incluso en el entorno digital (uso de emojis, mayúsculas, tiempos de respuesta...).**

6. Herramientas digitales para la comunicación

En la administración moderna se utilizan múltiples herramientas accesibles:

- **Correo electrónico: Outlook, Gmail.**
- **Videollamadas y reuniones virtuales: Zoom, Microsoft Teams, Google Meet.**
- **Chats corporativos: Slack, Teams, Discord.**
- **Gestión de tareas y proyectos: Trello, Asana, Notion.**

Muchas de estas plataformas son compatibles con lectores de pantalla y permiten mejorar la accesibilidad comunicativa.

7. Barreras de la comunicación

Pueden dificultar el entendimiento del mensaje. Algunas comunes son:

- **Barreras físicas:** ruido, mala conexión, fallos técnicos.
- **Barreras semánticas:** uso de palabras ambiguas o técnicas.
- **Barreras personales:** prejuicios, emociones negativas.
- **Barreras tecnológicas:** falta de acceso o conocimiento de herramientas digitales.
- **Barreras de accesibilidad:** documentos no compatibles con lectores, imágenes sin descripción, etc.

La comunicación inclusiva busca eliminar estas barreras y garantizar el derecho a la información de todas las personas.

8. Comunicación corporativa y su impacto

La forma en que una empresa se comunica afecta directamente a:

- **Su imagen pública.**
- **Su relación con los clientes.**
- **Su capacidad de resolver conflictos.**
- **La eficiencia interna.**

Una buena estrategia de comunicación fortalece la confianza y fideliza tanto a empleados como a clientes.

9. La importancia de la confidencialidad

En el entorno administrativo es clave garantizar que ciertos datos no se difundan:

- **Datos personales o financieros de clientes y empleados.**
- **Información estratégica de la empresa.**
- **Documentación protegida por ley (como según el RGPD en Europa).**

Toda persona en un puesto administrativo debe respetar la confidencialidad de la información que maneja.

10. Conclusión

Una comunicación interna fluida y una comunicación externa profesional son esenciales para el éxito de cualquier organización. Dominar los canales, adaptar el lenguaje y fomentar una cultura de comunicación accesible y respetuosa son competencias clave en el perfil administrativo moderno.

Ejercicios Unidad 5

1. Explica la diferencia entre comunicación interna y externa en una empresa.
2. Describe dos ejemplos de comunicación interna y dos de externa.
3. ¿Qué problemas pueden dificultar una buena comunicación?
4. ¿Qué beneficios tiene una buena comunicación dentro de una empresa?