

Unidad 3 – Comunicación interna y externa

Objetivos:

- Distinguir entre la comunicación interna y externa en la empresa.
- Conocer las herramientas y canales utilizados en cada una.
- Comprender su importancia para la imagen y funcionamiento de la organización.

Introducción

En el entorno empresarial, una comunicación efectiva es clave tanto dentro de la organización como hacia el exterior. Diferenciar entre comunicación interna y externa permite establecer canales adecuados, mejorar las relaciones profesionales y proyectar una imagen sólida y coherente de la empresa.

Comunicación interna

Se refiere al intercambio de información entre los miembros de una misma organización. Abarca tanto la comunicación vertical (entre niveles jerárquicos diferentes) como la horizontal (entre compañeros del mismo nivel).

Objetivos:

- **Mantener informados a los empleados sobre decisiones, cambios o eventos.**
- **Fomentar la motivación y el sentido de pertenencia.**
- **Mejorar la colaboración entre departamentos.**

Tipos de comunicación interna:

1. **Descendente: de los directivos a los trabajadores.**
2. **Ascendente: de los trabajadores a los superiores.**
3. **Horizontal: entre empleados del mismo nivel jerárquico.**

Ejemplos de medios utilizados:

- **Correo electrónico interno**
- **Reuniones de equipo**
- **Intranet corporativa**
- **Boletines informativos**
- **Tablones de anuncios**
- **Circulares y comunicados**

Comunicación externa

Es aquella que se establece entre la empresa y su entorno: clientes, proveedores, administración pública, medios de comunicación, etc.

Objetivos:

- **Transmitir una imagen profesional y coherente.**
- **Fomentar relaciones con el entorno empresarial.**
- **Facilitar la promoción de productos o servicios.**
- **Establecer canales de atención al cliente eficaces.**

Principales interlocutores:

- **Clientes actuales y potenciales**
- **Proveedores y colaboradores**
- **Instituciones públicas y privadas**
- **Medios de comunicación y redes sociales**

Medios más comunes:

- **Publicidad y marketing digital**
- **Atención al cliente (teléfono, email, chat, formularios)**
- **Redes sociales**
- **Página web corporativa**
- **Comunicados de prensa**

Diferencias clave entre comunicación interna y externa

Aspecto	Comunicación Interna	Comunicación Externa
Audiencia	Empleados y directivos	Público externo
Objetivo	Coordinación, motivación	Imagen de marca, relaciones públicas
Canal habitual	Intranet, reuniones, emails	Publicidad, redes sociales, atención al cliente
Estilo de comunicación	Más informal y directo	Más formal y profesional
Impacto	Clima laboral, productividad	Reputación e imagen corporativa

Conclusión

Comprender y manejar adecuadamente la comunicación interna y externa es esencial para el buen funcionamiento de cualquier organización. Una comunicación interna sólida contribuye a un equipo motivado y eficiente. Una comunicación externa efectiva proyecta una buena imagen de la empresa y mejora la relación con sus públicos clave.

Ejercicio de repaso:

1. Define con tus palabras qué es la comunicación interna.
2. Nombra tres ejemplos de comunicación externa.
3. ¿Por qué crees que una buena comunicación interna beneficia a los empleados?