

## 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**

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

### **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?