



En Línea

#DesarrollaTuNivelTop



Comunicación Interna y Relaciones Públicas



SEMANA 24



En Línea

#DesarrollaTuNivelTop



Subtemas

- **Introducción a la Comunicación Estratégica**
- **Comunicación Interna: El Corazón de la Organización**
- **Relaciones Públicas: Proyectando la Imagen Externa**
- **Integración y Ejercicio Práctico**



¿Que tan importante es la comunicación en el contexto actual?





En Línea

#DesarrollaTuNivelTop



Introducción a la Comunicación Estratégica



¿Por qué es crucial la Comunicación en las Organizaciones Hoy?

1. Mayor transparencia y demanda de información.
2. Globalización y equipos remotos/híbridos.
3. Velocidad de la información y redes sociales.
4. Impacto directo en la productividad, el clima laboral y la reputación.



El contenido de esta presentación es exclusivamente para fines educativos e informativos, y queda prohibido cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación.



Fundamentos de la Comunicación Organizacional

• **Definición:** Proceso de transmisión y recepción de información entre miembros de una organización, y entre la organización y su entorno.

• **Tipos:** Formal/Informal, Ascendente/Descendente/Horizontal, Interna/Externa.



MATERIAL
COMPLEMENTARIO



El Rol Estratégico de RRHH en la Comunicación

- **Conexión con el Talento:** RRHH conoce a fondo a los empleados.
- **Cultura Organizacional:** Diseña y promueve los valores a través de la comunicación.
- **Gestión del Cambio:** Facilita la adaptación a través de la información.
- **Bienestar y Compromiso:** La comunicación transparente fomenta la confianza.
- **Embajadores de Marca:** Los empleados son los primeros promotores.





Comunicación Interna vs. Relaciones Públicas

Característica	Comunicación Interna	Relaciones Públicas
Audiencia	Empleados	Público externo (clientes, medios, inversores)
Objetivo	Informar, Motivar, Comprometer	Construir reputación, Gestionar imagen
Mensajes Típicos	Cultura, Políticas, Noticias internas	Novedades, Responsabilidad Social, Posicionamiento





En Línea

#DesarrollaTuNivelTop



Comunicación Interna: El Corazón de la Organización



Pilares de una Comunicación Interna Efectiva

- **Claridad:** Mensajes sencillos y directos.
- **Coherencia:** Consistencia en la información a lo largo del tiempo.
- **Bidireccionalidad:** Fomentar el feedback y la escucha activa.
- **Transparencia:** Honestidad en la información, incluso la difícil.
- **Relevancia:** Información útil y de interés para los empleados.

¿Cuál de estos pilares consideran más difícil de implementar en su organización?





Auditoría de Comunicación Interna

- Diagnóstico de los canales actuales.
- Encuestas de satisfacción y clima laboral.
- Grupos focales con empleados.
- Análisis de los flujos de información.
- Identificación de brechas y oportunidades.





Canales y Herramientas de Comunicación Interna

- Presenciales:** Reuniones, Town Halls, Buzón de sugerencias.
- Digitales:** Intranet, Newsletters, Correo electrónico, Slack/Teams, Red social corporativa.
- Visuales:** Murales, Señalética, Pantallas informativas.





Diseño de Mensajes Clave para Audiencias Internas

- **Segmentación de la Audiencia:** No es lo mismo comunicar a directivos que a operativos.
- **Adaptación del Lenguaje:** Tono, formalidad, tecnicismos.
- **Storytelling:** Usar narrativas para hacer los mensajes más memorables.
- **Inclusión:** Lenguaje no sexista, culturalmente sensible.
- **Llamada a la Acción (CTA):** ¿Qué queremos que hagan con la información?

- **Ejemplo:** Diferencia de mensaje para un nuevo beneficio de salud para directivos vs. para personal de planta.



Comunicación en Momentos de Cambio y Crisis Interna

- **Transparencia y Proactividad:** Anticiparse a los rumores.
 - **Empatía y Escucha Activa:** Reconocer las preocupaciones.
 - **Información Consistente:** Evitar la desinformación.
 - **Canales Abiertos para Preguntas:** FAQ, sesiones de Q&A.
- **Ejemplos:** Fusiones, adquisiciones, reestructuraciones, crisis de salud (pandemia).



El contenido de esta presentación es exclusivamente para fines educativos e informativos, y queda prohibido cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación.



Medición y Evaluación de la Comunicación Interna

- **Métricas Cuantitativas:** Apertura de correos, participación en encuestas, tráfico en intranet.
- **Métricas Cualitativas:** Percepción de los empleados, comentarios, sugerencias, clima laboral.
- **Encuestas Post-Comunicación:** Evaluar la comprensión y el impacto.
- **Ciclo de Mejora Continua:** Ajustar la estrategia según los resultados.





En Línea

#DesarrollaTuNivelTop



CONCLUIMOS LA PRIMER PARTE DE NUESTRA SESIÓN



SEMANA 24

CONTINUAMOS



En Línea

#DesarrollaTuNivelTop



Relaciones Públicas: Proyectando la Imagen Externa



¿Qué son las Relaciones Públicas y su vinculación con RRHH?

•Definición de RR.PP.

Gestión estratégica de las relaciones entre una organización y sus públicos clave para construir y mantener una imagen positiva

Vinculación con RRHH

- **Employer Branding:** Atraer y retener talento.
- **Marca Empleadora:** Los empleados como embajadores de la marca.
- **Comunicación de Crisis Externa:** Proteger la reputación y el talento.
- **Responsabilidad Social Corporativa (RSC):** Promover acciones con impacto positivo.



Gestión de la Reputación y Employer Branding

- **Reputación Corporativa:** Percepción general de la empresa.
- **Employer Branding:** Estrategia para posicionar a la organización como un lugar deseable para trabajar.
- **Componentes del Employer Branding:** Cultura, valores, beneficios, oportunidades de desarrollo, liderazgo.
- **RRHH como Custodio:** Asegurar que la realidad interna se refleja en la imagen externa.



Crisis de Comunicación Externa y el Rol de RRHH

- **Medios de Comunicación:** Notas de prensa, entrevistas (especialmente sobre cultura laboral, éxitos de RRHH).
- **Redes Sociales:** LinkedIn, Instagram, Facebook (perfiles de empresa, testimonios de empleados).
- **Eventos de Reclutamiento:** Ferias de empleo, charlas universitarias.
- **Partnerships:** Colaboraciones con instituciones educativas o ONGs.
- **Página web de Carrera:** Sección específica para potenciales empleados.
- **Programas de Referidos:** Los empleados como fuente de talento.





Crisis de Comunicación Externa y el Rol de RRHH

Impacto de la Crisis: Desmotivación, fuga de talentos, afectación de marca.

- **Rol de RRHH:**

- Contención de rumores internos.
- Apoyo emocional a los empleados.
- Comunicación sensible a la plantilla.
- Coordinación con el equipo de comunicaciones/PR.
- Preparación de voceros internos.



Ejemplos: Despidos masivos, escándalos de liderazgo, problemas de seguridad.



Medición y Evaluación de las Acciones de RR.PP.

- **Métricas Cuantitativas:** Menciones en medios, seguidores en redes, tráfico a la página de carrera, solicitudes de empleo.
- **Métricas Cualitativas:** Análisis de sentimiento, encuestas de percepción externa, rankings de "mejores lugares para trabajar".
- **Reputación Online:** Monitoreo de reseñas en plataformas como Glassdoor.
- **Benchmarking:** Comparación con la competencia.





En Línea

#DesarrollaTuNivelTop



Integración y Ejercicio Práctico



Integración Estratégica: CI + RR.PP.

- La comunicación interna sienta las bases para una sólida imagen externa.
- Los empleados bien informados y comprometidos son los mejores embajadores de marca.
- Coherencia de mensajes: lo que se dice dentro debe reflejarse fuera.
- Un enfoque holístico potencia la efectividad de RRHH en la organización.





BIBLIOGRAFÍA (Artículos o e-books con referencias en formato APA)

- **Boxall, P., Purcell, J., & Wright, P. M. (2007).** Human resource management: Linking people and strategy [Gestión de recursos humanos: Vinculando personas y estrategia]. Oxford University Press.
- **Dyer, L., & Reeves, T. (1995).** Human resource strategies and firm performance: What do we know and where do we need to go? [Estrategias de recursos humanos y rendimiento empresarial: ¿Qué sabemos y hacia dónde necesitamos ir?]. The International Journal of Human Resource Management, 6(3), 656-670.
- **Lepak, D. P., & Snell, S. A. (2002).** Examining the human resource architecture: The relationships among human capital, employment practices, and firm performance [Examinando la arquitectura de recursos humanos: Las relaciones entre el capital humano, las prácticas de empleo y el rendimiento empresarial]. Academy of Management Review, 27(1), 31-48.
- **Schuler, R. S., Jackson, S. E., & Jiang, K. (2016).** Human resource management: Essential perspectives [Gestión de recursos humanos: Perspectivas esenciales]. Routledge.



SEMANA 24 COMPLETADA

¡Felicidades!

Éxito en tu evaluación



©Top Learning Online, S.C., 2025.

Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción, difusión o uso sin autorización escrita.



En Línea

#DesarrollaTuNivelTop