

Los estilos de
Comunicación

2026





¿Cuántas crisis nacen por un problema... y cuántas por la forma en que se respondió?

La comunicación hoy no es solo un trámite administrativo.
Es el espacio donde se construyen la reputación y la confianza.

Cuando alguien reclama, ¿qué es más difícil?
¿escuchar o responder?

Durante años se pensó que la comunicación era operativo

Hoy entendemos que es estratégico, porque cada interacción construye un valor intangible. Ese valor se llama confianza.

El momento de la verdad...

Un solo intercambio mal gestionado puede borrar años de inversión institucional



¿Qué son los estilos de comunicación?

Aunque parezca mentira, solemos reaccionar desde patrones.

Los más comunes:

pasivo, agresivo, pasivo-agresivo y asertivo.

Comunicación pasiva

El estilo pasivo evita la confrontación inmediata.

Pero tiene consecuencias: No hay claridad, no hay registro, no hay seguimiento.

Eso genera en la persona usuaria una sensación muy peligrosa que es el **abandono**.

Comunicación agresiva

Se niega, se impone autoridad o se culpa al cliente.

Pero los estudios muestran que esta reacción reduce la confianza y contradice el enfoque centrado en el cliente.

Comunicación pasivo-agresiva

Este estilo es complejo porque mantiene formas de cordialidad, pero las acciones no llegan.
Se abre una brecha entre lo que decimos y lo que hacemos.

¿Por qué un empleado promete cosas, que quizá no podrá cumplir?

La confianza se construye con siendo consistente.
No solo con buenas intenciones.

Comunicación asertiva

La asertividad combina firmeza institucional con respeto por las personas.
Permite diálogo, aclara expectativas y demuestra responsabilidad.

No es debilidad.

Es gestión profesional de la reputación.

Fórmula práctica

Las empresas exitosas desarrollan relaciones de largo plazo cuando el público percibe honestidad y coherencia.

Por eso funciona esta estructura:

Gracias por informarnos.

Lamentamos la situación.

Vamos a hacer esto.

En tal momento le contactamos.

Eso genera tranquilidad inmediata.

**¿Por qué la asertividad protege
la reputación?**

La mentalidad...

"No respondemos para quitarnos un problema de encima.
Respondemos para sostener relaciones en el tiempo.
Eso es comunicación estratégica."

7. El ruido en la comunicación

El ruido es cualquier interferencia —ya sea física, psicológica, técnica o semántica— que distorsiona el mensaje. Si el ruido prevalece, la señal se pierde y la comunicación simplemente se interrumpe.

Imaginen que cada atención al cliente transmitiera **respeto, claridad y seguimiento.**