

La exploración de la interacción social interna y su repercusión en la comunicación organizacional

Kleber Luan Novoa Goncalves y Raúl Alejandro Gutiérrez García
Universidad De La Salle Bajío Campus Salamanca (México)

Los conflictos de organización son de interés para la psicología debido a la compleja interacción social interna que experimentan los miembros, considerando que los esfuerzos para mejorar el desarrollo organizacional son relativamente nuevos. El objetivo de este estudio fue relacionar las interacciones sociales internas con la forma en que se comunican los miembros de una organización ubicada en Guanajuato (México). La muestra de estudio estuvo constituida por 44 participantes. La recolección de datos se llevó a cabo a través del Inventario de malestar en la Inestabilidad Laboral (IMPIL) y el Cuestionario de Auditoría de la Comunicación (CAC), y se utilizó la prueba de Spearman para identificar correlaciones. Los resultados mostraron que el nivel de incomodidad más sobresaliente "ocurre pero no produce incomodidad", ya que se produce en un porcentaje más alto que en los cuatro niveles restantes. Por otro lado, se encontraron correlaciones entre el evento, las reglas y los cambios con los siete factores de comunicación (<0.05). De acuerdo con esto, se sugiere que existe una relación lineal, moderada y directamente proporcional entre la interacción social y la comunicación en los miembros de la organización que se está evaluando y se propone continuar con las contribuciones de las interacciones al estudio de la psicología ocupacional.

Palabras clave: Interacción social, comunicación, organización, México.

Exploring internal social interaction and its impact on organizational communication. Organization conflicts are of interest to psychology because of the complex internal social interaction that members experience, taking into account that efforts to improve organizational development are relatively new. The objective of this study was to relate the internal social interactions with the way members of an organization located in Salamanca, Guanajuato (Mexico) communicate. The study sample was constituted by 44 participants. The data collection was carried out through the Inventory of Perceived Uneasiness in Labor Instability (IMPIL) and the Communication Audit Questionnaire (CAC), and the Spearman test was used to identify correlation. Results showed that the most outstanding level of discomfort "happens but it does not produce discomfort" since it occurs on a higher percentage than the remaining four levels. On the other hand, correlations were found among the event, rules and changes with the seven factors of communication (<0.05). According to this, it is suggested that there is a linear, moderate and directly proportional relationship between social interaction and communication in the members of organization being evaluated and it is proposed that we continue with contributions of interactions to the study of occupational psychology.

Keywords: Social interaction, communication, organization, Mexico.

La psicología en el desarrollo organizacional lo que pretende es llevar a un grupo de personas que se relacionan para un fin, a que no solo sea una organización sino que esta sea una organización eficaz a partir de factores psicosociales, como lo es para Chiavenato (2000) donde el desarrollo organizacional parte del supuesto de que las metas que mantiene cada integrante y los objetivos planteados por la organización no están peleados entre sí, pues se integran así mismos teniendo una interacción más cercana y democrática que ayudan a alcanzar una colaboración administrativa y con ello la aportación al cambio de conductas como lo menciona León (2013). Para ello ha de considerarse importante el capital humano, el cual esta inmiscuido en el aspecto social, en este caso de la organización pues de las construcciones sociales parten las interacciones como lo manifiesta (De la Garza 2006).

En la adultez intermedia según Havighurst (1956, citado en Freitas et al., 2013) las personas hacen uso de la influencia que generan socialmente de manera esplendorosa por haber alcanzado la cima, obteniendo como requerimiento en su desarrollo el cumplimiento correcto de las responsabilidades sociales y éticas. Aunque Ferrer (2014) deduce que uno de los principales problemas de cambio que aparecen entre los miembros, es la creación de nuevas estipulaciones para modificar sus propias relaciones interpersonales para que estas sean mayormente colaborativas, de ayuda, de mutua confianza, aportando apertura y solución a problemas. Este esfuerzo para encontrar formas satisfactorias de cambio en el trabajo está vinculado con el establecimiento de metas fijas puesto que se es de gran relevancia mantener condiciones de poder, posicionamiento jerárquico, rechazando la exclusión social que amenazan el autoestima (Chiavenato, 2000).

Concorde con De la Garza (2006) trabajar es estar en relación con agentes que pueden derivar de la naturaleza, especialmente el acercamiento o alejamiento de la interacción social, pues aquí no depende únicamente de las actividades mismas que se realicen en el trabajo, sino más bien cómo se lleva a cabo el proceso para establecer relaciones sociales amplias, que generen interés e influencia cultural a través de la constitución de identidades. Permitiendo subsecuentemente esclarecer la identidad, en este caso laboral como una construcción social que desencadena la interacción con otros, como se mencionaba en el primer párrafo Stecher (2003). Las interacciones sociales internas, están entendidas como las relaciones interpersonales de los miembros dentro de la organización, donde necesariamente para poder darse surge la comunicación como un elemento fundamental que repercute en sí por los sucesos que nacen de las interacciones a través de la comunicación organizacional que contempla agentes externos y a los miembros pertenecientes de la organización, considerando esta última opción por lo que se tomara únicamente en este estudio la comunicación interna (Andrade, 2005).

La comunicación interna se focaliza más en crear y mantener buenas relaciones entre los miembros, siendo pertinente poder usar distintos medios de comunicación para

la circulación de información y así poder promover unión para el cumplimiento eficaz de objetivos de la organización. Cuando esto sucede logrando que la comunicación interna fluya bien, los miembros pueden sentirse más motivados en sus actividades, teniendo retorno sobre la información entre dirigentes y miembros (Lopes, Woehl, Catapan, y Sartor, 2016). En las organizaciones se llevan a cabo sistemas formales pero también sistemas informales, ya que en la interacción social se reflejan emociones, sentimientos, ideologías e intereses comunes entre los miembros aunque el sistema en la organización sea formal. El sistema formal está basado en la racionalidad de la integración de los miembros, por el contrario el sistema informal surge de manera espontánea dándose naturalmente entre las personas por encima de que se lleve un sistema formal (Sánchez, 2011).

De acuerdo con un artículo planteado por Marca, Oliveira, Matilla, y Miranda (2017) en el cual manifiestan el valor de la evaluación de las relaciones públicas y de la comunicación en las organizaciones, con el objetivo de comprobar la existencia de evaluaciones y si las hay, sabes cuáles son sus propósitos. Fue realizado en todos los centros hospitalarios que formaban parte del Sistema Nacional de Salud español utilizando un cuestionario auto administrativo junto con entrevistas en 300 hospitales Marca et al., (2017). Los resultados que se obtuvieron son en relación a la formación de grupo, intercambios de información particularmente dentro de las direcciones o altos mandos de los hospitales, dejando fuera áreas o departamentos sobrantes. Lo cual indica la poca relevancia que se le da a las áreas que no son parte de la gerencia, de esta manera el evaluar las relaciones públicas tiene como prioridad aportar al mejoramiento en la toma de decisiones y su funcionamiento estratégico en la organización, aunque a pesar de que es importante no se lleva a la práctica de forma perdurable (Watson, 1994, citado en Marca et al., 2017).

Aunque si bien como lo menciona Chiavenato (2000) son cada vez más las organizaciones que muestran una mayor preocupación por la productividad, brindándole mayor peso a la calidad de vida en el trabajo, teniendo en cuenta el crecimiento industrial de los últimos años y por tanto la demanda de empleo, considerando las competencias organizacionales. Desde la perspectiva regional en el estado Guanajuato se ha impulsado la creación de 25 mil 126 empleos directos, convirtiéndose en el primer y único estado en impulsar el desarrollo de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPyMEs), de acuerdo a la secretaria de desarrollo económico sustentable (SDES, 2016).

Por ende en este estudio ante la necesidad de mantener mejores condiciones entre los miembros de la organización, es necesario identificar que los problemas interpersonales afectan factores comunicativos, por lo que se pretende evaluar la influencia de las interacciones sociales internas y su repercusión generada en la comunicación. Ya que cuando la comunicación interna se desarrolla efectivamente, los miembros se sienten bien en la realización de sus funciones, manteniendo conocimiento

de lo que sucede en la organización y en los miembros (Tavares, 2010; citado en Lopes et al., 2016).

La realización de este estudio es de gran relevancia pues permitirá comprobar si hay la correlación entre las dos variables mencionadas, aportando desde la psicología al desarrollo organización, lo cual dejara ver su importancia y la necesidad de que las organizaciones mexicanas apuesten por la capacidad humana para crear redes, a partir de que las relaciones entre los empleados sean más colaborativas, mejorando de esta manera la comunicación Montúfar (2013). El objetivo de este estudio fue relacionar las interacciones sociales internas con la forma en que se comunican los miembros de una organización ubicada en Salamanca Guanajuato (México).

MÉTODO

Participantes

Las personas que participan en la investigación son los miembros de la organización “Formacero Laser” la cual cuenta con dos plantas de producción ubicadas en distintas partes de la ciudad de Irapuato Guanajuato, siendo clasificada como una industria carrocera manejando distintos tipos de material. La primera planta cuenta con 27 miembros, teniendo el mayor número de personas y la segunda planta es registrada con 17 miembros. Contando con un total de 44 empleados siendo una empresa PyMEs (pequeña y mediana empresa) por lo que en este caso se consideró como muestra el total de los miembros en la organización.

Instrumento

Para llevar a cabo la recolección de datos, se emplearan dos instrumentos de evaluación, el primero es el *Inventario de Malestar Percibido en la Inestabilidad Laboral* (IMPIL) elaborado por Leibovich y Schufer (2005), pues como su nombre lo dice el cuestionario se inscribe en la evaluación de la inestabilidad laboral, tomada como un estresor cotidiano. Considerándose la evaluación particular de los diez sucesos estresantes de la escala de *Problemas Interpersonales* (PI) donde evalúa el impacto de aquellos sucesos provenientes del contexto de las relaciones interpersonales que son percibidos como malestar. El segundo es el *Cuestionario de Auditoria de la Comunicación* (CAC) elaborado y revisado por Downs y Varona (1991), diseñado para explorar la relación entre comunicación y la variable de resultado de trabajo, a partir de siete factores.

Procedimiento

Teniéndose ya establecido el planteamiento del problema, los objetivos, la concepción teórica, así como los estudios previos relacionados con la propuesta y los métodos de investigación expuestos anteriormente, se emana la elección del diseño para

la ya mencionada recolección de datos. Utilizándose un diseño no experimental, transaccional. Para conocer de los miembros de la organización la relación entre su interacción social y la comunicación interna. Para ello antes de realizar la aplicación de los instrumentos, por cuestiones meramente éticas y profesionales se requiere y se solicita la autorización de la empresa Formacero Laser, otorgando información necesaria de la investigación, así como sus fines de elaboración que manifiesten la formalidad y su importancia tanto del estudio como para el investigador en su formación profesional.

El proceso de recolección de datos se llevará a cabo mediante el uso de dos instrumentos de tipo escala continua (numéricas), los cuales serán aplicados a 44 miembros pertenecientes de la empresa Formacero Laser. Una vez aplicados tales cuestionarios se procede al análisis estadístico, con enfoque cuantitativo de los datos, para identificar significancias entre las variables del estudio y con ello proporcionar conclusiones que ayuden a constatar la hipótesis propuesta.

RESULTADOS

La tabla 1 muestra de los 44 miembros de la organización el suceso *Trabajo influye en mi vida personal* (IMPIL), donde el nivel más alto es “Sucede pero no produce malestar” con (61.4%), dicho suceso tiene correlación con el factor *Retroalimentación Personal Evolutiva* (CAC) donde el nivel más alto en la escala de satisfacción es “Insatisfecho” con (29.5%). Y con el factor *Comunicación de los Niveles Gerenciales* (CAC) con el puntaje “Muy insatisfecho” con (40.9%) como el nivel sobresaliente. A pesar que el trabajo influya en la vida personal y no produzca malestar, si sucede por lo que hay una necesidad en los miembros de la organización de ser retroalimentados en su desempeño y que los niveles gerenciales tengan la apertura a nuevas ideas.

Tabla 1. Relación entre el suceso “trabajo” y vida personal

		NOMBRE PLANTA		
		FORMACERO 1	FORMACERO 2	%
Trabajo influye en mi vida personal (IMPIL)	Sucede pero no produce malestar	14	13	61.4
Retroalimentación Personal Evolutiva (CAC)	Insatisfecho	8	5	29.5
Comunicación de los Niveles Gerenciales (CAC)	Muy insatisfecho	11	7	40.9

Nota. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 el suceso *Adaptación y relación* (IMPIL), el nivel más alto es “Sucede pero no produce malestar” con (77.3%), el cual tiene correlación con el factor *Perspectiva Organizacional* (CAC) con el nivel “Muy insatisfecho” como el más alto con (29.5%), con el factor *Comunicación Horizontal* (CAC) con “Poco satisfecho” (27.3%) y con el factor *Comunicación de los Niveles Gerenciales* (CAC) con el puntaje “Muy insatisfecho” con (40.9%).

De manera que, el tener que adaptarse a nuevas formas de relacionarse repercute de manera negativa en la forma en que la comunicación se da en toda la organización, en la fluidez de la comunicación informal, y en las actitudes que manifiestan los niveles gerenciales.

Tabla 2. Relación entre el suceso “adaptación” y malestar percibido de la inestabilidad laboral

		NOMBRE PLANTA		
		FORMACERO 1	FORMACERO 2	%
Adaptación y relación (IMPIL)	Sucede pero no produce malestar	21	13	77.3
Perspectiva Organizacional (CAC)	Muy insatisfecho	6	7	29.5
Comunicación Horizontal (CAC)	Poco satisfecho	8	4	27.3
Comunicación de los Niveles Gerenciales (CAC)	Muy insatisfecho	11	7	40.9

Nota. Fuente: Elaboración propia

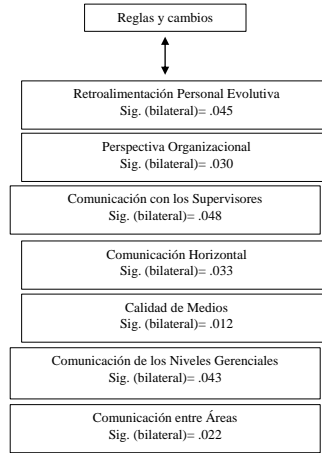
La tabla 3 presenta el suceso *Reglas y cambios* (IMPIL) donde los niveles “Sucede pero no produce malestar” y “Causa mucho malestar” son superiores e igualitarios con (25.0%), teniendo correlación con los siete factores evaluados de la comunicación, como se observa en la figura 1.

Tabla 3. Recuento de miembros de las plantas en relación al suceso Reglas y cambios del Inventario de Malestar Percibido en la Inestabilidad Laboral

		NOMBRE PLANTA		
		FORMACERO 1	FORMACERO 2	%
Reglas y cambios (IMPIL)	Sucede pero no produce malestar	6	5	25.0
Reglas y cambios (IMPIL)	Causa mucho malestar	8	3	25.0

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Correlación entre el suceso Reglas y cambios con los siete factores de la comunicación



Nota. * $p < 0.05$. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se muestra al suceso *Mal grupo* (IMPIL) el cual el obtuvo nivel más alto “Sucede pero no produce malestar” con (50.0%), el cual se correlaciona con el factor *Comunicación entre Áreas* (CAC) con “Muy insatisfecho” (31.8%). Por ende el tener un mal grupo repercute en la comunicación entre las áreas de la organización.

Tabla 4. Relación entre el suceso “mal grupo” con el malestar percibido en la inestabilidad laboral

		NOMBRE PLANTA		
		FORMACERO 1	FORMACERO 2	%
Mal grupo (IMPIL)	Sucede pero no produce malestar	14	8	50.0
Comunicación entre Áreas (CAC)	Muy insatisfecho	6	8	31.8

Nota. Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 presenta el suceso *Relaciones informales* (IMPIL) donde el nivel más alto es “Sucede pero no produce malestar” ocupando (38.6%), tal suceso tiene correlación con el factor *Comunicación con los Supervisores* (CAC) donde el nivel “Muy insatisfecho” está por encima con (27.3%). Las relaciones informales si suceden, pero en este caso al correlacionarse con los supervisores les generan mucha insatisfacción en la comunicación al resto de los miembros.

Tabla 5. Relación entre el suceso “relaciones informales” con el malestar percibido en la inestabilidad laboral

		NOMBRE PLANTA		%
		FORMACERO 1	FORMACERO 2	
Relaciones informales (IMPIL)	Sucede pero no produce malestar	10	7	38.6
Comunicación con los Supervisores (CAC)	Muy insatisfecho	6	6	27.3

Nota. Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Se determina en base a los resultados obtenidos anteriormente expuestos por los miembros de la organización evaluada, que si hay repercusión de la interacción social interna sobre la comunicación de los miembros, debido que en la asociación de ambas variables existen correlaciones que permiten afirmar que, a pesar de que en la escala *Problemas interpersonales* de la prueba *Inventario de Malestar Percibido en la Inestabilidad Laboral* (IMPIL) el puntaje más destacado que se obtuvo en los diez sucesos presentados a los trabajadores es “Sucede pero no produce malestar” como el criterio valorativo más bajo de los niveles de molestia de la prueba, esto indica que a pesar de que no les genere molestia en su interacción como tal, los sucesos si se presentan. El suceso que mayormente obtuvo tal puntaje es *Adaptación y relación* con (77.3%).

Por ello de acuerdo con Hoyos y Pérez (2013) al enfocar el estilo desde la perspectiva de las interacciones, se precisa analizar el grado en que incide en el proceso comunicativo, como lo mencionan en el artículo *comunicación interna vista desde agencias de publicidad*. En este caso en la comunicación, la repercusión es negativa, ya que en el *Cuestionario de Auditoria de la Comunicación* (CAC) la escala de satisfacción de los siete factores evaluados, los niveles que predominan son “Muy insatisfecho” prominente en el factor *Comunicación de los Niveles Gerenciales* con (40.9%), “Poco satisfecho” superior en el factor *Calidad de Medios* con (31.8%), e “Insatisfecho” en el factor *Retroalimentación Personal Evolutiva* con un (29.5%), tales niveles son los criterios más bajos de la escala de satisfacción, y los más frecuentes por los miembros de la organización.

En el estudio anteriormente mencionado por Hoyos y Pérez (2013) aplicado en agencias de publicidad, también encontraron resultados negativos en la comunicación, particularmente en la comunicación ascendente, en otras palabras si el directivo recibió la información suficiente de lo que ocurre en la agencia. Esto en relación con la toma de decisiones en equipo. En contraparte en dicho estudio se halló una buena relación entre los intercambios sobre contenidos relativos a problemas personales de los miembros. De igual forma en esta investigación, se encontraron correlaciones significativas entre cinco sucesos (IMPIL) y los factores (CAC) como se muestra en el apartado de resultados,

permitiendo afirmar el rechazo de la hipótesis nula, la relación lineal, moderada y directamente proporcional entre las dos variables.

Aunque se considera, hubiese sido más significativo si se ampliara la muestra a mayor número de personas o incluso tomar en cuenta otras organizaciones de distinto índole para comparar resultados y reforzar datos estadísticos. Por otro lado, queda abierta la posibilidad de continuar ampliando la investigación ya no solo en la exploración interna de la organización, sino también externa. Aportando en base a este estudio, futuras líneas de investigación y aplicación, como lo en la creación de un departamento de comunicación que pueda solventar cuestiones internas y externas encargándose de la coordinación estratégica comunicativa como lo argumenta Costa (201, citado en Marca et al, 2017).

Permitiendo concluir que los sucesos mencionados que se correlacionan con los factores de la comunicación, tienen coherencia entre sí, si se analizan desde un punto real, lo cual le da sentido a la investigación y posibilita un entendimiento práctico tanto a directivos, empleados, estudiantes y personas que tengan interés de abordar el tema en las organizaciones. Teniendo en cuenta los esfuerzos que se hicieron para llevar a cabo el estudio, a pesar de las dificultades presentes para acceder a industrias, tramitar permisos, acordar horarios, delimitar espacios de aplicación, dado a que el personal se encuentra muy ocupado. Aunado al desconocimiento de los miembros de la organización por posibles represalias, a pesar de explicar su finalidad y brindar consentimiento informado, lo cual permitió generar ideas previas a la aplicación de instrumentos, que se comprueban y rechazan a partir del análisis estadístico y fundamentación teórica.

REFERENCIAS

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Netbiblo.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración De Recursos Humanos*. Colombia: McGrawHill.
- De la Garza Toledo, E. (2006). Del concepto ampliado de trabajo al sujeto laboral ampliado. *Teorías sociales y estudios del trabajo: nuevos enfoques*.
- Ferrer, L. (2014). *Desarrollo organizacional*. México: Trillas.
- Freitas, E.R., Barbosa, A.J.G., Scoralick-Lempke, N., Magalhães, N.C., Vaz, A.F.C., Daret, C.N., y Carvalho, M.F. (2013). Tarefas de desenvolvimento e história de vida de idosos: análise da perspectiva de Havighurst. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 26(4), 809-819.
- Hoyos, A., y Pérez, C. (2013) Influencia del estilo directivo en la comunicación interna de las organizaciones. Una aplicación a las agencias de publicidad. *Ebscohost*. pp. 412-447.
- Leibovich, N., y Schufer, M. (2005). *Evaluación Psicológica del Estrés por Inestabilidad Laboral* (1ed). Argentina: Paidós.
- León, F.R. (2013). Las psicologías del área social-organizacional en el Perú: 2003-2012. *Psicología (02549247)*, 31(2), 177-226.
- Lopes Freire, A., Woehl, S., Catapan, A., y Luzia Sartor Bonfim, B. (2016). Comunicação interna como ferramenta de endomarketing para maximização na competitividade: um estudo em pequenas empresas da cidade de Paranaguá no Brasil. *GCG: Revista De Globalização, Competitividade & Governabilidade*, 10(2), 54-70.

- Marca, G., Oliveira, A., Matilla, K., y Miranda, T. (2017) El valor de la evaluación de las relaciones públicas y de la comunicación en las organizaciones: el caso de los hospitales del Sistema Nacional de Salud Español. *Ebscohost pp. 510-519*.
- Montúfar, R. (2013). *Desarrollo organizacional*. México: McGrawHill.
- Secretaria de Desarrollo Económico Sustentable -SDE- (2016). Fortalecimiento a la MIPYME Guanajuato. México.
- Stecher, A. (2013). Un modelo crítico-interpretativo para el estudio de las identidades laborales. Contribuciones a la investigación psicosocial sobre trabajo y subjetividad en América Latina. *Universitas Psychologica, 12(4)*, 1-34.
- Varona, F. (1976). *Communication Satisfaction and Organizational Commitment a Study in Three Guatemalan Organizations (1ed)*. Spain: Universidad de Salamanca.

Recibido: 20 de abril de 2019

Recepción Modificaciones: 28 de abril de 2019

Aceptado: 5 de mayo de 2019