Revista de Estudios Empresariales y Jurídicos 1(1), 30-37
https://doi.org/10.37354/reej.2023.1.1.003

Estudio descriptivo de la comunicación interna de una institución de educación superior en Montemorelos, Nuevo León.

Descriptive study of the internal communication of an institution of higher Education in Montemorelos, Nuevo Leon.

Paola Isabel Hernández Juárez[1*], Karla Saraí Basurto Gutiérrez[2]

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue conocer el grado de comunicación interna de una institución de nivel superior en Montemorelos, Nuevo León. La población fue de 370 empleados de los cuales se encuestó a 107. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, exploratorio y transversal. Para la recolección de datos se adaptó el cuestionario hecho por Rivera Martínez (2019). Este cuestionario contiene una escala para la medición de la comunicación interna y consta de 17 ítems valorados por una escala de siete puntos en la escala de Likert que va desde 1. *pésima* a 7. *excelente*. El nivel de confiabilidad se midió por el alfa de Cronbach que fue de 0.892 y la omega de Mcdonald 's que fue de 0.909. En conclusión, el nivel de comunicación de los empleados de la universidad que contestaron el instrumento fue *bueno*, y representa el 82%. Además, el género, el nivel de estudios y el tipo de empleo no presentó diferencia significativa con respecto al nivel de comunicación interna.

Código JEL: M1, M16, M54

Palabras clave: comunicación, gerencia, organización, objetivos, herramientas de comunicación

Abstract

The present research aims to determine the degree of Internal Communication in a Higher Education Institution in Montemorelos, Nuevo León. The population comprised around 370 employees, out of which 107 were surveyed. The study was quantitative, descriptive, and cross-sectional. The questionnaire was adapted for data collection by Rivera Martínez (2019). This questionnaire contains a scale for measuring internal communication and consists of 17 items rated on a seven-point Likert scale ranging from 1. Poor to 7. Excellent. The level of reliability was measured by Cronbach's alpha of 0.892 and McDonald's of 0.909.

*Autor por correspondencia

[1]*Paola Isabel Hernández Juárez, Asistente de Dirección de Desarrollo, Southwestern Adventist University*, paolah@swau.edu, Orcid: 0009-0009-5594-1047

[2]*Karla Saraí Basurto Gutiérrez, Profesor investigador, Andrews University*, basurtog@andrews.edu, Orcid: 0000-0002-4484-3582

In conclusion, the level of communication among university employees who completed the instrument was good, representing 82%. Furthermore, gender, level of education, and type of employment do not make a significant difference in the level of internal communication.

JEL Code: M1, M16, M54
Keywords: Communication, information, organization, objectives, communication tools

Introducción

El término comunicación interna fue definido, según Pizzolante (2004), como la situación en la que dos o más personas intercambian, comunican o comparten los principios, ideas o sentimientos de una empresa con una visión global.

La comunicación corporativa interna se ha convertido en un tema crítico, especialmente en la era digital actual. La comunicación interna efectiva mejora el desempeño, la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo que beneficia la reputación y la rentabilidad de una empresa. La comunicación interna se considera una de las herramientas más importantes para el éxito empresarial y la satisfacción de los empleados (Rahman, 2021).

Según Schoeneborn et al. (2019) la comunicación es el medio por el cual se transmite y comparte información con grupos de personas. Stolyarchuk et al. (2019) señala que la comunicación es la transferencia de información entre individuos en forma de mensajes orales o escritos.

Por su parte, Oyarvide-Ramírez et al. (2017) señalan que la comunicación interna ha sido un tema de discusión desde mediados del Siglo XX, pero no fue hasta la década de 1970 que comenzó a desarrollar una base teórica como campo de estudio en las ciencias empresariales y sociales. Además, se sabe que la comunicación interna es una herramienta crucial de la estrategia empresarial porque permite comunicar con efectividad a los empleados los objetivos y valores estratégicos de la organización. Esto, a su vez, fomenta una cultura de apropiación, lealtad y pertenencia al delinear los principios rectores de la empresa y los desafíos que enfrenta.

Para Eltanskaya et al. (2019), la comunicación es una parte esencial del funcionamiento de cualquier organización. El flujo une a la empresa como un sistema que integra el todo.

En este mismo orden de ideas, Gallup (2020) comenta que la comunicación interna mejora la coordinación y colaboración entre trabajadores y equipos, lo que puede aumentar la productividad de la organización. Esto se debe a que el 65% de las empresas que informaron una comunicación interna efectiva también informaron tener trabajadores más colaborativos y efectivos.

De igual forma, Muñoz Hernández (2012) afirma que la comunicación interna formal incide en la tasa de crecimiento de la productividad laboral porque mejora la relación entre compañeros y aumenta el compromiso en los grupos de trabajo. Del mismo modo, Robles Mantuano (2017) encontró que la

comunicación correctamente utilizada, mejora la calidad de vida de las personas y de la organización.

Por otro lado, Muñiz (2011) explica que la comunicación interna se desarrolla como respuesta a las nuevas demandas que impone a las empresas la necesidad de motivar a su fuerza laboral humana y atraer a los mejores empleados en un entorno empresarial despiadado.

La comunicación interna también puede contribuir a crear una cultura organizacional positiva y cohesiva. Según otra investigación reciente, la comunicación interna es un medio importante para establecer una cultura organizacional y difundir los valores y objetivos de la empresa (Zhang, 2022).

Es importante enfatizar que la comunicación organizacional implica interdependencia entre dominios internos y externos. Es esta actividad la que permite que todas las áreas y niveles de la organización confluyan y se ajusten en función de la evolución y alcance de los objetivos de la organización (Peña Ferreiro, 2011).

La coordinadora del Departamento de Comunicación Organizacional de la Universidad Anáhuac Puebla enfatizó la necesidad de establecer un sistema de trabajo con herramientas encaminadas a potenciar la comunicación en las pequeñas empresas. Explicó que son precisamente las pequeñas empresas del sector manufacturero las que plantean los mayores problemas en la comunicación interna. Argumenta que a pesar de que el área de comunicación organizacional es una estrategia en el desarrollo de una empresa, muchos dueños y gerentes de empresas optan por no invertir, y que cuando lo hacen, no siempre implementan los mejores programas (Zambrano, 2014).

Respecto a la comunicación y el tipo de trabajo, Viera Orozco (2016) señala que cuando se maneja bien la comunicación por parte del administrador de la empresa hacia los empleados, entonces se logran los objetivos planteados y el cumplimiento de las metas propuestas y se tiene el éxito deseado. En este mismo sentido, Sotelo Enríquez (2001) afirma que cuando se da la comunicación desde la parte administrativa, entonces se puede descubrir y construir la identidad de la organización mediante el establecimiento de relaciones informativas internas y externas. Por su parte, Hernández Huertas (2014) encontró que hay una estrecha relación entre insatisfacción de los docentes y las fallas en la comunicación organizacional. Gamarra Ramírez (2014) comenta que cuando un docente no recibe algún tipo de reconocimiento por parte de las autoridades de forma verbal o escrito estará desmotivado.

Por lo tanto, la comunicación interna es un factor esencial para el éxito empresarial y la satisfacción del empleado. Puede mejorar la productividad, la coordinación, la colaboración y la cultura organizacional. Por ende, las empresas deben prestar atención a la comunicación interna y desarrollar estrategias efectivas para mejorarla.

La Universidad en Montemorelos, lugar donde se llevó a cabo esta investigación, está ubicada en el noreste de México en Montemorelos, Nuevo León, es una institución educativa que cuenta con bachillerato, pregrado y posgrado, tiene 6 facultades con 30 programas de estudios, incluyendo el área de posgrado. Actualmente cuenta con 370 empleados. El propósito de este estudio es conocer el nivel de comunicación interna dentro de la Universidad en Montemorelos, con el fin de medir el nivel de

comunicación entre el personal de la Universidad en Montemorelos y desarrollar nuevas estrategias para mejorar el nivel de comunicación.

Método

El presente estudio fue cuantitativo, descriptivo, exploratorio y transversal. La población estuvo conformada por 370 empleados y la muestra fue de 107 con las siguientes características: (a) género: mujeres (57.7%) y hombres (42.3%); (b) edad: 20-30 (18.7%), 30-40 (39.3%), 40-50 (30.8%), 50 en adelante (11.2%); (c) áreas de trabajo: personal docente (36.4%), personal de apoyo (32.7%) personal administrativo (30.8%); (d) tipo de empleado: denominacional (58.9%), horas (12.1%) y contrato (29%); y (e) nivel académico: doctorado (5.6%), maestría (36.4%), licenciatura (52.4%) y preparatoria (5.6%).

Con respecto a la recolección de datos, se adaptó el cuestionario de la investigación realizada por Rivera Martínez (2019). Este cuestionario mide el nivel de comunicación interna y consta de 17 ítems valorados a una escala de 1. *pésima*, 2. *muy mala*, 3. *mala*, 4. *regular*, 5. *buena*, 6. *muy buena* y 7. *excelente*. El nivel de seguridad medido por alfa de Cronbach fue de 0.937.

Resultados

Estadísticas descriptivas

Mediante el análisis de los datos de 107 empleados, se obtuvo una media aritmética de 5.90 en la medición del nivel de comunicación interna en los empleados de la Universidad en Montemorelos, lo que está orientada hacia un muy buen nivel de comunicación, representando el 82%. Las medias aritméticas más bajas fueron: “Los empleados están informados sobre la actual estructura de la institución” (5.69), “Recibe información general sobre la institución (anuncios, noticias, conmemoraciones, eventos)” (5.69) y “Los empleados tienen conocimiento sobre otras tareas y actividades ajenas a su función” (5.81). Las medias más altas fueron: “Se informa a los empleados cuáles son los valores de la institución” (6.21), “Se informa a los empleados cuál es la misión de la institución” (6.11) y “Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de su área de trabajo” (6.07).

Supuestos de normalidad

Se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para ver la normalidad de la variable comunicación interna y se comprobó que el valor de p es menor a 0.5 por lo que se asume que la variable no presenta una distribución normal. Además, se probó la normalidad de comunicación interna en relación con las variables demográficas (edad, género, grado académico, área de desempeño y tipo de empleado). Cuando se analizó la comunicación interna con las variables demográficas, se utilizaron los siguientes criterios: (a) si en los grupos *n* es menor a .05, se utilizó la prueba de Shapiro Wilk; y (b) si en los grupos *n* es menor o igual a .05, al realizar las pruebas de normalidad, se observó que unos grupos eran normales y otros no.

Por consiguiente, se decidió utilizar pruebas no paramétricas.

Hipótesis nula 1

H_{01}. No existe diferencia significativa en el grado de comunicación interna percibido por los empleados de la Universidad en Montemorelos, según el género.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es el sexo. La variable dependiente es el grado de comunicación interna. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba paramétrica *t* de Student para muestras independientes.

Se analizó el estadístico F de Levene del cual se observó un valor *p* igual a .952, por lo que se asumió que las varianzas poblacionales son iguales. Al observar que la varianza poblacional es igual, se encontró el valor estadístico *t* igual a -.183; *gl* igual a 58 y *p* igual a .855; siendo que el valor *p* fue mayor a .05, se decidió retener la hipótesis nula. La media aritmética de las mujeres fue de 6.15 y la media aritmética de los hombres fue de 6.12.

Hipótesis nula 2

H_{02}. No existe diferencia significativa en el grado de comunicación interna percibido por los directivos de las microempresas de Montemorelos, Nuevo León, según el grado de escolaridad.

Para ver la normalidad de la variable de comunicación interna, según la escolaridad, se utilizó la prueba de normalidad Shapiro Wilk, donde se observó que la variable comunicación interna sigue una distribución normal en los grupos.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es el grado de escolaridad. La variable dependiente es el grado de comunicación interna. Para analizar esta hipótesis, se utilizó la prueba paramétrica análisis de varianza de un factor.

El nivel crítico asociado al estadístico *F* ($p = .387 > .05$) muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente grado de comunicación interna.

Estos estadísticos permitieron tomar la decisión de retener la hipótesis nula. Los valores de las medias aritméticas de los grupos fueron los siguientes: secundaria, 6.08; preparatoria, 6.00; técnica, 6.39 y licenciatura, 6.16.

Hipótesis nula 3

H_{03}. No existe diferencia significativa en el grado de comunicación interna percibido por los directivos de las microempresas de Montemorelos, Nuevo León, según el tipo de empleado.

Para ver la normalidad de la variable comunicación interna, según el tipo de empleado, se utilizó la prueba de normalidad Shapiro Wilk, se consideró que la variable comunicación interna no sigue una distribución normal en los grupos.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es el tipo de empleado. La variable dependiente es el grado de comunicación interna. Para analizar esta hipótesis, se utilizó la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis.

El nivel crítico asociado al estadístico *F* (p = .603 > .05) muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente grado de comunicación interna. Estos estadísticos permitieron tomar la decisión de retener la hipótesis nula. Los valores de las medias aritméticas de los grupos fueron los siguientes: por horas: 6.18, por contrato: 5.74 y denominacional: 5.93.

Discusión

En el presente estudio se encontró que el nivel de comunicación interna que perciben los empleados de la Universidad en Montemorelos es muy *bueno*. Este resultado se relaciona con lo expresado por Eltanskaya et al. (2019), quienes señalan que la comunicación es una parte esencial del funcionamiento de cualquier organización. También Schöneborn et al. (2019) expresan que la comunicación es el medio por el cual se transmite y comparte información con grupos de personas, en este caso los empleados de la universidad.

En este estudio, el nivel de comunicación interna en los empleados de la Universidad en Montemorelos no hizo una diferencia significativa entre hombres y mujeres. Esto concuerda con un estudio realizado por Rivera Martínez (2019), quien buscó conocer si existe diferencia significativa entre el grado de comunicación interna y el género. El valor *p* fue mayor a .05 (*p* = .245), por lo tanto, no se encontró una diferencia significativa. La media aritmética de los hombres fue de 3.48 y la media aritmética de las mujeres fue de 3.29.

A su vez, Ospina Valencia (2006) señala que existe una diferencia entre el nivel de comunicación entre hombres y mujeres, encontrando una diferencia significativa, concluyendo que en la organización la información es más fluida en las mujeres.

En cuanto a la comunicación interna y la escolaridad, investigaciones anteriores han encontrado que la comunicación interna en todo tipo de instituciones está relacionada con los niveles de educación de los empleados, una mayor educación permite un mejor grado de comunicación (Kaplún, 2000; Ojalvo Mitrany, 2002). Por su parte, Rivera Martínez (2019), en su estudio, encontró que la variable nivel de educación no difiere significativamente (*p* = 836) con el grado de comunicación interna de los empleados de un hospital privado.

También se encontró que el nivel de comunicación interna no hace una diferencia significativa con la variable tipo de empleo. Sin embargo, Viera Orozco (2016) señala que cuando se maneja bien la comunicación por parte del administrador de la empresa hacia cualquier empleado, entonces se logran los objetivos planteados, el cumplimiento de las metas propuestas y se tiene el éxito deseado.

Conclusiones

La comunicación interna es esencial para el éxito de una empresa. La literatura empresarial ha demostrado que la comunicación interna efectiva puede mejorar el compromiso de los empleados y la satisfacción laboral, lo que a su vez puede llevar a una mayor productividad y rentabilidad (Koene et al., 2018). La falta de comunicación interna puede tener consecuencias negativas, como el aumento de la rotación de personal y la disminución del rendimiento laboral (Hong et al., 2021).

Según Jung et al. (2020), la comunicación interna efectiva también puede mejorar la calidad del servicio al cliente, ya que los empleados bien informados y motivados son más propensos a brindar un servicio excepcional.

Otro aspecto importante de la comunicación interna es la transparencia. Los empleados valoran la honestidad y la transparencia de la información de la empresa, especialmente en tiempos de incertidumbre. La falta de transparencia puede disminuir la confianza y la lealtad de los empleados hacia la empresa (Jones y Leviston, 2020).

Además, la comunicación interna no solo implica la transmisión de información de la empresa a los empleados, sino también la retroalimentación de los empleados a la empresa. La retroalimentación es esencial para la mejora continua de la empresa y puede ayudar a identificar problemas y oportunidades de mejora (Denisova-Schmidt y Ryzhkova, 2021).

En conclusión, la comunicación interna es una herramienta crítica para el éxito empresarial y la satisfacción de los empleados. La literatura empresarial ha demostrado que la comunicación interna efectiva puede mejorar el compromiso y la productividad de los empleados, la cultura organizacional y la retención de empleados, y la calidad del servicio al cliente. La transparencia y la retroalimentación también son aspectos importantes de la comunicación interna efectiva.

Referencias

Denisova-Schmidt, E. y Ryzhkova, N. (2021). Employee feedback and its effect on innovative behavior. *International Journal of Human Resource Management*, 1-24.

Eltanskaya, E., Arzhanovskaya, A. y Linkova, Y. (2019). Melodic features of emphatic apology speech formulae in business communication. *1st International Scientific Practical Conference on Breakthrough Technologies and Communications in Industry BTCI 2018, 483*(1), 1-5. http://doi.org/10.1088/1757-899X/483/1/012040

Gallup. (2020). *The importance of internal communication*. https://gallup.com/workplace/297493/importance-internal-communication.aspx

Gamarra Ramírez, H. C. (2014). *Percepción de directivos y docentes sobre categorías de clima organizacional en una institución educativa estatal de la UGEL 04 de Comas* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Perú]. Repositorio Institucional. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5650/Gamarra_Ramirez_Helen_Perception_Comas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández Huertas, M. Y. (2014). *La comunicación organizacional y su relación con los procesos escolares en la escuela pública de Bogotá* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional. https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/52075/04868315. 2014.pdf?sequence=1

Hong, S., Lee, H. y Kim, H. (2021). An empirical study on the relationship between communication satisfaction and turnover intention. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 1029-1034.

Jones, C. y Leviston, Z. (2020). Trust and transparency in organizational communication: implications for employee engagement. *Journal of Communication Management*, 24(2), 173-191.

Jung, J. Y., Lee, M. y Kim, H. (2020). Effect of internal communication on job satisfaction and customer orientation of employees in hotels. *Journal of Travel Research*, 59(5), 883-899.

Kaplún, M. (2000). *El comunicador popular*. CIESPAL.

Koene, B. A., Vogel, R. M. y Sheikh, A. A. (2018). Employee engagement and organizational performance: an introduction. In Employee Engagement. *Theory and practice* (pp. 1-14). Routledge.

Muñiz, C. (2011). *Comunicación, política y ciudadanía. Aportaciones actuales al estudio de la comunicación política*. Fontanamara.

Muñoz Hernández, H. M. (2012). Comunicación y productividad en pequeñas y medianas empresas de un clúster textil en Colombia. *Contaduría y Administración*, 57(2), 223-224. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422012000200011&script=sci_abstract&tlng=pt

Ojalvo Mitrany, V. (2002). La educación de valores: reflexiones y experiencias desde el enfoque histórico-cultural. *Tarbiya: Revista de Investigación e Innovación Educativa, 30*, 1-12. https://revistas.uam.es/tarbiya/article/view/7390

Ospina Valencia, J. (2006). *Mujeres y hombres: dos sexos, dos idiomas*. https://www.dw.com/es/mujeres-y-hombres-dos-sexos-dos-idiomas/a-1983154

Oyarvide-Ramírez, H. P., Reyes-Sarria, E. F. y Montaño-Colorado, M. R. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Domino de las Ciencias, 3*(4), 296-309. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174479

Peña Ferreiro C., B. H. (2011). *Manual de gestión de la comunicación*. Trabajo de Diploma.

Pizzolante, I. (2004). *El poder de la comunicación estratégica*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

Rahman, M. M. (2021). The role of internal communication in employee job satisfaction and organizational success: a literature review. *The Journal of Developing Areas*, 55(1), 154-166. http://doi.org/10.51558/2490-3647.2021.6.1.441

Rivera Martínez, I. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos* [Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos]. Repositorio Institucional. https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1047

Robles Mantuano, C. A. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área de jabonería de una empresa industrial de la ciudad de Manta* [Tesis de maestría, Universidad Espíritu Santo]. Repositorio Institucional. http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/2258

Schoeneborn, D., Kuhn, T. y Kärreman, D. (2019). The communicative constitution of organization, organizing, and organizationality. *Organization Studies, 40*(4), 475-496. http://doi.org/10.1177/0170840618782284

Sotelo Enríquez, C. (2001). *Introducción a la comunicación institucional*. Ariel Comunicación.

Stolyarchuk, L. I., Stolyarchuk, I. A. y Chumakov, V. I. (2019). Gender-related specifics of communication in the workplace. *1st International Scientific Practical Conference on Breakthrough Technologies and Communications in Industry BTCI, 2018*(483), 1-7. http://doi.org/10.1088/1757-899X/483/1/012063

Viera Orozco, J. J. (2016). *Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Institucional. http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1481/1/UNACH-FCP-CS-2016-0015.pdf

Zambrano, J. (2014, 23 de abril). *Cierra 60% de pymes por problemas de comunicación*. Milenio. https://www.milenio.com/negocios/cierra-60-de-pymes-por-problemas-de-comunicacion

Zhang, L. (2022). Internal communication and organizational culture: an empirical study of Chinese enterprises. *Journal of Business Research, 144*, 111-120. http://doi.org/10.30924/mjcmi.27.1.1

Recibido el 12 de septiembre de 2023; aceptado el 13 de octubre de 2023.
Disponible en internet: 22 de noviembre de 2023.