

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO GRUPO MERZA)

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO
GRUPO MERZA)

IMPORTANCE OF DIGITAL COMMUNICATION IN THE ORGANIZATIONAL
BEHAVIOR OF SMES (CASE OF THE MERZA GROUP)

Nora Eloisa Herrera Hernández¹
Patricia Calderón Campos²
Rebeca Almanza Jiménez³
Marco Alberto Valenzo Jiménez⁴

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo primordial analizar el manejo de la comunicación digital dentro de las pymes y como interfiere en el comportamiento organizacional en las mismas, dicha investigación se basó en la pyme caso Grupo Merza ubicado en Lázaro Cárdenas, en el que se realizó un diagnóstico sobre la importancia del manejo de la comunicación digital y como esta afecta al comportamiento organizacional de los empleados, principalmente en la motivación, las relaciones interpersonales que se dan dentro de la organización cuando no están informados por falta de comunicación o medios para comunicar, que pueden inferir en la competitividad de la organización. Además, que también puedan interferir en el ambiente de trabajo de los empleados, la comunicación normal o digital en toda empresa es fundamental para el manejo de las relaciones humanas, así mismo para poder tener una mejor retroalimentación de las actividades que se realicen dentro de la misma.

Palabras clave: Comunicación digital, comportamiento organizacional, medios digitales, motivación.

Fecha de recepción: 01 de marzo, 2021.

Fecha de aceptación: 12 de abril, 2021.

¹ Profesora de Tiempo completo, Ciencias Económico-Administrativas. Tecnológico Nacional de México (TecNM) IT. Lázaro Cárdenas. Licenciado en Ciencias de la Comunicación UANL. nor45941@hotmail.com

² Profesora de Tiempo Completo, Ciencias Económico-Administrativas. Tecnológico Nacional de México (TecNM) IT. Lázaro Cárdenas. patriciatecmx@gmail.com

³ Profesora de Tiempo Completo, Ciencias Económico-Administrativas. Tecnológico Nacional de México (TecNM) IT. Lázaro Cárdenas. rebeca.aj@hotmail.com

⁴ Profesor de Tiempo completo, Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. marcovalenzo@hotmail.com



IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO GRUPO MERZA)

ABSTRACT.

The main objective of this study is to analyze the management of digital communication within SMEs and how it interferes with organizational behavior in them, this research was based on the SME case Merza Group located in Lazaro Cardenas, in which a diagnosis was made on the importance of managing digital communication and how it affects the organizational behavior of employees, mainly in motivation, interpersonal relationships that occur within the organization when they are not informed by lack of communication or means to communicate, which can affect the competitiveness of the organization. In addition, they can also interfere in the work environment of employees, normal or digital communication in any company is essential for the management of human relations, as well as to have a better feedback of the activities carried out within the same.

Keywords: Digital communication, organizational behavior, digital media, motivation.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la comunicación es una herramienta fundamental para todas las organizaciones, no importan el tamaño sea una pyme o un corporativo, sobre todo en esta era de la tecnológica en que vivimos, esta es de gran utilidad para el manejo de las relaciones interpersonales, motivación, satisfacción de los empleados que nos permite percibir el comportamiento organizacional que estos tienen en función a la información para establecer una mejor comunicación dentro de la empresa con el uso de herramientas digitales, en caso de contingencias que puedan suceder en el entorno. Cabe resaltar que la comunicación digital tiene un papel preponderante en las empresas tanto a nivel interno para mejorar las relaciones con sus empleados donde les permite construir mejores relaciones interpersonales, motivación como a nivel externo con sus diferentes públicos proporcionando construir una identidad como empresa a diferencia de las, además, un posicionamiento al frente al cliente. (Lurcovich , 2009)

Por ende, el uso de la tecnología en las organizaciones, en este tiempo es muy importante para el manejo de la comunicación digital en las pymes, de esta manera se activan las relaciones humanas, la retroalimentación con sus trabajadores para mejorar su motivación y también conocer de la satisfacción de los clientes para realizar mejorar en el servicio que se les brinda. Trayendo consigo un impacto positivo en las PYMES, ya que tendrá que mejorar sus canales de comunicación de manera digital para generar un mejor clima laboral, buenas relaciones tanto con el personal y con sus clientes para garantizar esa satisfacción.

Planteamiento de problema

Hoy en día la comunicación digital juega un papel muy importante dentro de todas las empresas no importa el tamaño, para su buen funcionamiento y mejor desarrollo, esta puede ser entre áreas de trabajo, colaboradores o bien entre empresa cliente. Cabe mencionar que, este tipo de comunicación digital se ha vuelto de suma importancia, por ser una herramienta que permite transmitir y compartir información de manera mucho más rápida y eficaz que otros métodos de comunicación tradicional. De ahí, que la falta de comunicación dentro de las organizaciones es el principal factor que afecta la colaboración de los equipos de trabajo que llegan a formarse para realizar labores en cada una de las áreas de trabajo necesarias, además de afectar así mismo la iniciativa de cada uno de los



IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO GRUPO MERZA)

empleados, cabe mencionar que estos a su vez contribuyen al mal ambiente laboral dado por las tensiones del grupo, para lo cual se pretende implementar técnicas de compañerismo y apoyo para los colaboradores que ayuden a facilitar la comunicación entre los individuos, es decir que los incite a mejorar su rendimiento laboral contribuyendo también con ideas propias que ayuden al mejor desempeño de las áreas de trabajo. ¿La deficiente comunicación dentro de la organización afecta al desempeño de los empleados?, ¿La escasez de comunicación entre los empleados afecta su desempeño dentro de la organización?

Objetivo general

Identificar qué factores influyen el manejo de la comunicación digital en el comportamiento organizacional en el Grupo Merza

Objetivos específicos

- Indagar cuales son las principales causas que ocasionan la falta de comunicación entre los grupos de trabajo establecidos.
- Analizar los problemas generados por la insuficiente comunicación existente dentro de la organización.
- Implementar actividades de comunicación que generan la confianza entre los empleados de la pyme.

Hipótesis

La comunicación digital impactara de manera positiva en el comportamiento organizacional, mejorando así la relación con los trabajadores.

X = Comunicación digital

Y= Comportamiento organizacional

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como propósito un diagnóstico del manejo de la comunicación digital que en los últimos meses por el problema de la pandemia del Covid19, se ha visto afecta en las organizaciones, y es por ello que las pymes sobre todo el Grupo Merza considera de vital importancia que el manejo de la comunicación dentro de una empresa, ya que hoy por hoy es necesario nos solamente llevar una comunicación tradicional sino buscar medios tecnológicos que ayuden que la manera de retroalimentarse, o mantener informados a sus personal y clientes es a través de una comunicación digital es fundamental. Además, la comunicación dentro de una organización es un elemento de gran importancia dentro de las relaciones humanas. Por ende, es sabido que la comunicación es el proceso mediante el cual, una persona transmite información a otra. Si bien es cierto la comunicación laborar trabaja de manera más eficiente, poniendo en marcha la comunicación se obtienen grandes resultados.

Por ende, la razón por la que se llevó a cabo dicha investigación es conocer si la falta de comunicación entorpece o impacta en la eficiencia y efectividad de los procesos de la empresa, así como también ver que el no llevar una comunicación no solo de manera tradicional sino digital utilizando herramientas tecnológicas se puede ver reflejado en el clima organizacional y en el manejo de nuevas herramientas para mantener informado a su personal y clientes para tener una mejor retroalimentación de sus satisfacción, es decir, es conveniente asegurar que todos recibe los mensajes adecuados en su debido tiempo, permitiendo divulgar los objetos del negocio y la filosofía

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO GRUPO MERZA)

de la empresa, reconociendo que todos sus miembros, se dirijan en la misma dirección, además de fomentar la confianza y mejorar el clima laboral, por lo que se puede lograr un mayor compromiso por parte de los empleados y los clientes al sentirse escuchados.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

COMUNICACIÓN

Con lo que respecta a la definición básica de la comunicación que consiste en el emisor a través de un canal y transmite información a un receptor, tal como lo pronunció Lasswell (1936) hace más de 70 años: “quién dice qué a quién en qué medio y con qué efecto”. Por ende, la comunicación tiene un carácter social que comprende a todos los actos mediante los cuales los seres vivos se relacionan con sus semejantes para transmitir o intercambiar información. Comunicar significa poner en común e implica compartir en un contexto social determinado y con una historia particular (Bertolotti, 2009)

¿Cuál es la contribución de la comunicación en las Pymes?

Según Lurcovich (2009) dice que: “La comunicación tiene un rol preponderante en las empresas tanto a nivel interno como externo. Cuyo objetivo es construir el concepto de identidad, eligiendo aquellos atributos pertinentes a la organización, que la distinguen como tal. Definiendo la misión y visión de la empresa, el posicionamiento frente al cliente y al resto de sus públicos, la política con los empleados, etc. Todas estas son acciones y funciones que las herramientas de las comunicaciones integradas –de las Relaciones Públicas, el marketing, la publicidad y la comunicación organizacional– pueden potenciar, haciendo más eficaces y eficientes los resultados que espera la empresa.

COMUNICACIÓN DIGITAL

Según la Escuela Superior de Diseño de Barcelona (2018), esta engloba todos los métodos y herramientas utilizados para transmitir mensajes a través de un medio digital. Además, también forman parte de este concepto los diferentes emisores y receptores de dicha comunicación, y el efecto que el mensaje produce en ellos. Por ende, la comunicación digital es algo que está presente en todas las empresas actuales, y que es responsable, en gran parte, de su éxito de las empresas que lo utilizan de manera correcta. Cabe señalar que en la actualidad esta comunicación es muy importante por su gran eficacia. Más aun tratándose de un método muy sencillo, que permite transmitir y compartir mensajes de manera mucho más rápida.

Por otro lado, es también el intercambio de información y conocimiento haciendo uso de las herramientas digitales disponibles, que ocurre en un contexto multinivel y multicanal, es decir, que esta facilita la comunicación entre los miembros de la organización por diferentes vías al mismo tiempo y enviar diversos significados en un mismo lenguaje con el apoyo de las tecnologías disponibles acorde a las necesidades de las empresas (Assardo, s.f. citado por González, 2016)

¿Por qué es tan importante la comunicación digital en la actualidad?

La comunicación digital es muy importante actualmente debido a su gran eficacia. Además de tratarse de un método muy sencillo, permite transmitir y compartir mensajes de manera mucho más rápida. En efecto esta comunicación son: a) permite compartir información de un modo mucho más rápido y eficaz que otros métodos de comunicación tradicionales ofreciendo al público información actualizada en todo momento que se requiera; b) no es método muy costoso y tiene una amplia gama de herramientas y recursos disponibles; c) permite la interacción entre los diferentes trabajadores de una empresa es decir, es un sistema efectivo de comunicación digital puede ser diseñado de modo que los diferentes miembros de un equipo puedan utilizar dicho sistema como

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO GRUPO MERZA)

herramienta de comunicación interna de una empresa. Así como también permitir el intercambio de información entre empresa y cliente para conocer la satisfacción de estos y tener una mejor retroalimentación y por último d) los diferentes sistemas de comunicación digital, así como las redes sociales, permiten muchas posibilidades en cuanto a formas de transmitir la información.

Más aún, la comunicación en el entorno digital está caracterizada por un entorno cambiante, vivo y en continua evolución que requiere de la intervención activa de las empresas, en cuanto a la *estructura y dinamizadora*, en la parte de su gestión todavía en muchas empresas y directivos se muestran reticentes a este cambio, es decir, esto es a veces debido al desconocimiento e ignorancia de las funciones que deben cumplirse en la comunicación digital en su entorno: Pero cabe resaltar que en estos tiempos la digitalización hacen que los mensajes y contenidos perduren abriéndole a las empresas y también a las pymes un espacio donde puedan configurar su imagen corporativa y destacarse de la competencia que en hay en su ramo. A su vez, este tipo de comunicación es el nuevo pulmón de la empresa, ya que involucra de manera cautiva a los dirigentes, empleados, colaboradores y clientes de manera participativa y democrática, es decir que todos pueden convergen en un espacio de conversación, intercambio de información en tiempos actuales, ya que permite apertura, participación transparencia y democracia para que las organizaciones puedan ser competitivas. (Delgado, s.f.)

Por otro lado, en la actualidad la comunicación ha modificado las relaciones que se dan dentro de la empresa con sus empleados, ya que la década de los 90, las estrategias de comunicación descendente dejaban pocas posibilidades de intercambio de información con el personal por los medios que utilizaban para transmitir la información, más sin embargo, con la era de la digitalización y la multiplicidad de estrategias que se utilizan para transmitir la información a cambio dicha perspectiva por la velocidad en que se propaga los mensajes a través de herramientas digitales que en las ayude a tener una retroalimentación con su público interno y externo.

HERRAMIENTAS DIGITAL

Acerca de las herramientas digitales estas permiten no solo a las grandes empresas sino también a las pymes a mantener un flujo contante de información de la que necesitan obtener retroalimentación tanto de su público interno como externo, aunque a pesar de la contingencia que se vive algunas se resisten a participar en este nuevo ecosistema digital, en el que pueden obtener mucho provecho para la empresa. Por ende, es importante que en la selección de dichas herramientas digitales las empresas consideren los siguientes elementos: 1) Que la herramienta sea del nivel de comprensión del equipo que la adoptará, 2) Costo a largo plazo por usuario, 3) Funcionalidad, 4) Escalabilidad, 5) Integración, 6) Mantenimiento y/o servicio del proveedor que le proporciona el servicio, 7) Seguridad y 8) Propiedad de los datos para mantener sus información a resguardo y evitar el robo de la misma.(González, 2016a)

Algunas de las herramientas digitales que pueden hacer uso las pymes son:

Redes sociales

Son una de las herramientas más potentes a nivel de comunicación a través de la web 2.0 y están demostrando que a nivel empresarial son una herramienta útil en muchos otros ámbitos. Encuestas a usuarios y estudios diversos indican que, cada vez más, las redes sociales son utilizadas para temas relacionados con las actividades profesionales de las personas, además de dar a conocer productos o desarrollar la relación con clientes y posibles clientes (Fundación Telefónica, 2014 citado por Peñorraya-Farrell, 2014). Entre los beneficios que esta puede atraer son: a) Fortalecen el vínculo con el usuario. El cliente es el protagonista de nuestra empresa, por ello, ¡hazle participe de tu actividad!, b) Mantienen una comunicación bidireccional. No solo eres tú quien debe “hablar” sobre

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO GRUPO MERZA)

ti: es fundamental saber escuchar, c) Recoger necesidades de los clientes y también del personal para mejorar sus procesos dentro de la empresa, d) Aportar Valor, es decir que los contenidos que se difundan aporten relevancia para permanecer en el mercado y sobre todo ayudan a construir imagen a la marca que la pyme proyecta tanto para sus clientes como para la empresa misma.

WhatsApp

Es una herramienta que permite el envío de mensajes de texto instantáneos a través de sus usuarios, así como también el envío de estados, llamadas y video llamados. Dicha aplicación a cambio mucho desde su creación en el año 2009 cabe resaltar que muchas empresas lo utilizan para mantener informados a su personal sobre actividades de su trabajo mediante la conformación de grupos de trabajo para estar al tanto de las actividades a desempeñar, así como también es útil para realizar contacto con los clientes reales y potenciales de la empresa. Para llevar a cabo mediante grupos de área de trabajo, por ende, permite una comunicación informal, rápida y directa, mucho más éxito que los correos electrónicos que llega la información, pero más retrasada la recepción de la noticia, más sin embargo puede tener una desventaja sino se utiliza con cuidado porque podría convertirse en un elemento de distracción en los empleados. (Cortés, 2017)

Cómo pueden usar WhatsApp los empleados para ser más productivo

Todavía cabe resaltar, que, en esta app, se pueden mandar documentos de manera instantánea a compañeros, preguntar cuestiones urgentes sin necesidad de llamar, informar de datos de última hora, etc. Más sin embargo, es necesario tomar en cuenta una serie de criterios para que se sea más productivo y no termine siendo un canal de distracción: a) Se permite un tono más informal, pero es recomendable no ser demasiado coloquial, y en se debe abusar de los emoticonos, mensajes de audio e imágenes, b) No criticar a ningún compañero, independientemente del cargo que ocupe, evitando temas que puedan herir sensibilidades como política, sexo o religión, c) Cuidar las horas a las que se van a contestar, es decir, si se hace que sea fuera del horario de trabajo, corre el riesgo de alterar la vida privada del resto de integrantes. Así que tendrás que valorar la urgencia de los mensajes para no interrumpir a nadie. Y evitar problemas en el manejo de esta aplicación y por último, d) Envío de información precisa, en este tipo de chats suele haber malentendidos al no interpretar bien los mensajes. Por eso, es recomendable que asuntos de suma importancia para la empresa se maneje otro medio puede ser correo electrónico.

Red social corporativa: la web social entra en la empresa

En todas las empresas el intercambio de información desempeña un papel crucial: cuanto mejor informados están los empleados sobre la actualidad, los cambios y los planes de futuro de la empresa, más implicados se sienten. Los trabajadores a los que solo se informa muy poco o muy tarde sobre noticias importantes que tienen que ver con la empresa suelen sentirse, por el contrario, ignorados, lo que a la larga repercute de forma negativa en su satisfacción general. Si antes las intranets clásicas se consideraban la solución perfecta para ello, hoy es la intranet social la que gana en popularidad debido a la situación actual en que en los últimos meses las empresas han tenido en este tipo de pandemia. Por otro lado, las ventajas de esta red, es resaltable para una organización por diversos motivos. En primera instancia, el interés radica en su capacidad para optimizar y acelerar los procesos internos y externos, algo que garantizan en especial las opciones de comunicación personalizadas que reducen en gran medida el intercambio de correos y la duración de las reuniones de trabajo. Otra, la posibilidad de mantener un diálogo en común, sobre todo con diversos áreas u oficinas de la empresa para fortalecer el sentimiento de unión que repercute positivamente en la motivación y en la iniciativa propia de los empleados, que al expresar fácilmente y sin cortapisas nuevas ideas u opiniones dejan cierto margen de maniobra a la empresa y a los jefes de equipo para reaccionar. (Ionos.mx, 2018)

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO GRUPO MERZA)

En conclusión el uso de herramientas tecnológicas son componentes interrelacionados que capturan, almacenan, procesan y distribuyen la información para apoyar la toma de decisiones, el control, análisis y visión institucional, además de ayudar la comunicación interna con sus trabajadores y la comunicación externa con sus clientes para lograr los objetivos que dicha institución busca siempre mantener y con ello siempre poseer una buena imagen, clima organizacional con sus empleados y sus clientes mantener una buena relación que le permita mantener una buena imagen..(Quispe-Otacoma, Padilla-Martínez, Telot-González, & Nogueira-Rivera, 2017)

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

El comportamiento es la forma en la que un individuo o una organización actúan o reaccionan en sus interacciones con su ambiente y en respuesta a los estímulos que de éste reciben. (Chiavenato, 2006). Mientras que según Robbins (2004) dice que es: "Campo de estudio que investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficacia de dichas organizaciones. Y, por ende, la comunicación en las organizaciones es uno de los temas centrales del CO, junto con áreas de estudio como el poder, procesos de grupos, aprendizaje, motivación, percepción, conflictos y estrés.

MOTIVACION

La motivación es un problema que dentro de cualquier organización es de su importancia, por ello es importante conocer diferentes conceptos de este. Es una característica importante para la psicología humana que contribuye el grado de compromiso de la persona a que encause su conducta o comportamiento alcanza sus metas u objetivos que él desea. Además, permite a los administradores de las empresas a ordenar mejor sus relaciones laborales con su personal mediante la asignación de algunas recompensas. Por otro lado, Chiavenato define a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea, considerando la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo, mientras que para Frederick Herzberg, psicólogo orientado al trabajo y la gestión de empresas, la define como el resultado influenciado por dos factores: factores de motivación y factores de higiene.(Méndez, 2013)

METODOLOGÍA

Para la presente investigación, se utilizó la investigación correlacional, siendo un tipo de investigación no experimental, en la que se miden dos variables y se establece una relación estadística entre las mismas (correlación) sin necesidad de incluir variables externas. En dicha investigación se puede visualizar cómo se relacionan o no se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada. Busca evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o el grado de relación entre dos variables.

Por ende, esta investigación fue de carácter correlacional, tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular, es decir se analiza la relación entre dos variables (Hernández-Sampiere, Fernández-Collado & Baptista-Lucio, 2014). Además, se mide el grado de relación entre los conceptos a investigar como son comunicación digital y comportamiento humano en la pyme como se muestra en la tabla 1.



IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO GRUPO MERZA)

Tabla. 1 Operacionalidad de las variables

VARIABLES X y Y	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	ANÁLISIS DE DATOS
Comunicación digital	Herramientas digitales	Tecnologías Conexión con el empleado Redes sociales	Encuesta Escala de likert	Excel
Comportamiento Organizacional	Ambiente organizacional	Relaciones interpersonales Motivación Satisfacción laboral	Encuesta Escala de likert	Excel

Fuente: Elaboración propia

Instrumento

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó una encuesta con 30 preguntas en escala de likert, aplicado directamente el Grupo Merza de Lázaro Cárdenas, una pyme que cuentas con un total de 18 empleados aplicando solamente a 18 la encuesta, que se diseñó con el propósito de conocer como en la importancia de la comunicación digital en el comportamiento organizacional en la pyme, en sus relaciones interpersonales así como en la integración de los empleados para lograr ser una institución competitiva en el mercado.

Muestra

En la selección de muestra se utilizó la formula finita con un nivel de confianza de 95%; una probabilidad a favor y en contra del 50%, una estimación de error del 5%, y por conocer el número de elementos tiene la población, es decir, que, en la empresa Grupo Merza, son un total de 19 trabajadores; arrojándonos la muestra queden aplicar las 18 encuestas.

RESULTADOS

En relación con el uso de las tecnologías que ayudan a mejorar la comunicación dentro de las empresas, el 53% está Totalmente de acuerdo que el hacer uso de las tecnologías ayudan en la actualidad a mejorar la comunicación con de los jefes con sus empleados mejorando con ello las relaciones interpersonales, la motivación, así mismo mantenerlo informados; el 26% no está Ni de acuerdo ni en desacuerdo que el uso de tecnologías ayuden mucho a mejorarla comunicación dentro de su empresa, ellos tienen unas buenas relaciones interpersonales con su jefe y el 21% está de acuerdo que el uso de tecnología, ayuda a establecer una mejor comunicación no solo con sus jefes sino también con sus compañeros y hasta con los clientes.

1. Consideras que con el uso de las tecnologías ayudan a mejorar la comunicación dentro de la empresa.

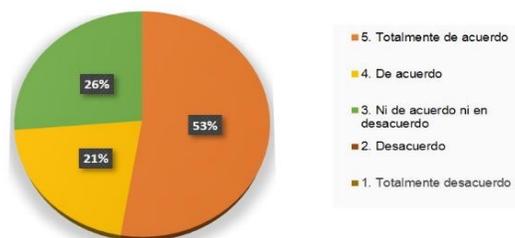


Fig. 1. El uso de las tecnologías ayuda al manejo de la comunicación



IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO GRUPO MERZA)

Con respecto a que la tecnología es una herramienta de gran valor para la comunicación y mejora continua de la empresa; el 42% está De acuerdo que actualmente la tecnología a través del uso de redes sociales, correos electrónicos juegan un papel muy importante, a través de ellos la comunicación es mucha más rápida y eficaz en llegar a su destino y asimismo ayuda a la empresa a realizar mejoras no solamente de manera interna sino también externa con sus clientes; el 37% está Totalmente de acuerdo que las tecnologías son de gran importancia dentro de toda organización para el manejo de la comunicación, las promociones que esta tenga y poderlas difundir a sus clientes trabajadores, el 16% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el uso de las tecnologías dentro de las empresas ya que existen otras maneras también de obtener buenos resultados la empresa y el 5% está en desacuerdo con el uso de las tecnologías, considera que lo tradicional es mejor que estas tendencias.

2. Consideras que la tecnología se ha convertido en una herramienta de gran valor para la comunicación y mejora continua dentro de la organización.

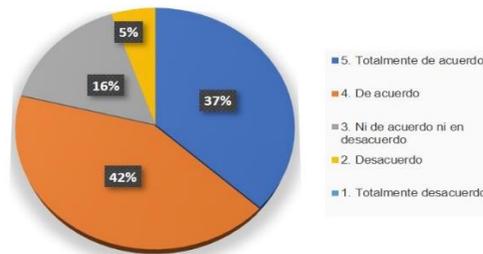


Fig. 2 Tecnología una herramienta de gran valor para la comunicación y mejora continua de la organización

En lo que toca al uso constante de las tecnologías incorporadas dentro de las empresas, el 63% consideran que esos les permiten tener un mejor desempeño y desarrollo en sus funciones laborales y ser más competitivos en las actividades que realizan en su trabajo; mientras que el 32% está de acuerdo que la nuevas tecnologías les ayudarán a desarrollar competencias que les facilite realizar su actividades cotidianas en su área de trabajo además de poder tener oportunidades de acceso dentro de la empresa y solamente el 5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en la incorporación de tecnologías dentro de la empresa.

4. Crees que el uso constante de las tecnologías incorporadas en la organización permita localizar tanto a empleados potenciales y mejorar así la comunicación de los mismos.

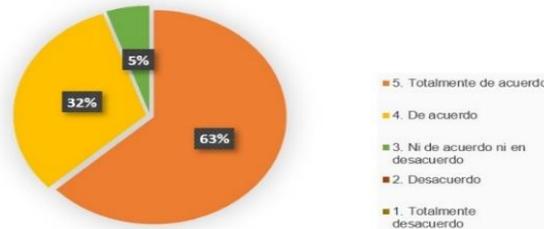


Fig. 3. Uso constante de las tecnologías para mejorar la interacción entre empleados

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO GRUPO MERZA)

Además, en toda organización es muy importante la interacción entre los empleados, refleja el ambiente laboral generando con ello unas buenas relaciones interpersonales y con respecto al que si la tecnología mejora la interacción entre los empleados, el 69% está Totalmente de acuerdo que el uso de las tecnologías si mejora la interacción de los empleados, se pueden contactar a través de video llamadas, o por medio de uso de aplicación que les permite establecer esa interacción sea una reunión o una conversación de manera inmediata, y más un en el problema del confinamiento se suscitó desde marzo del año pasado, mientras que el 26% está de Acuerdo que la tecnología ayuda en lograr esa interacción, ya que evita desplazamiento y el utilizar medios tecnológicos también permite desarrollar competencia en el manejo de la comunicación y de las relaciones humanas que son parte importante dentro de una empresa y por último el 5% no está de ni de acuerdo no en desacuerdo que la tecnología ayude mucho lograr una mejor interacción entre sus compañeros.



Fig. 4 Integración de la tecnología para el manejo de la comunicación

Por otro lado, la comunicación y la confianza son factores importantes dentro de una organización, más para el grupo Merza, el 42% está Totalmente de acuerdo que esto, más que factores son valores que se deben integrar dentro de la empresa para que el empleado se sienta en un buen clima organizacional y mejor ambiente de trabajo, el 32 % está De acuerdo que estos dos factores son muy importante dentro del ambiente de trabajo para que ellos se sienta en confianza con sus compañeros y jefe de trabajo mientras que, 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre estos dos factores que solamente le interesa trabaja y cumplir con sus actividades y el 5% está en desacuerdos que solo esto factores logren generar una conexión para que sean escuchados por sus jefes que es necesario que sea valores de a organización, así como integridad y respeto para que ayude más al ambiente laboral.



Fig. 5. La comunicación y la confianza generan conexión entre los empleados

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO GRUPO MERZA)

Con respecto al uso y manejo de las redes sociales dentro las organizaciones para poder difundir la información, el 63% está Totalmente de acuerdo que son muy indispensables para manejar y difundir información que es importante para el personal de la empresa sino que también para mantener a su clientes informados de lo que está realizando en el entorno, así como sus promociones; el 37 % manifiesta que está De acuerdo , en la actualidad las redes sociales ya no solamente para uso personal sino que a través de ellas las empresas pueden estar informando tanto interna como externamente a su público de las actividades que ella realiza mientras que el 16% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en el uso de las redes sociales pues la empresa tiene la obligación de mantenerlos informados.

12. Crees que el uso de las redes sociales le ayuda a la organización a la identificación de nuevas oportunidades de negocio.

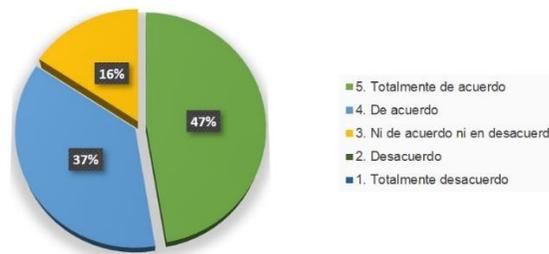


Fig. 6 Uso de redes sociales identifica oportunidades de nuevos negocios

En lo referente a que las plataformas o sitios web que la empresa mantenga deben ser interactiva para que esto le ayude a mantener en el mercado y así también ser competitivas, por ello el 53% manifestó que está Totalmente de acuerdo que en el mercado actual su empresa siempre debe estar a la vanguardia y que su sitio web o cualquier sitio web de ser interactivo y novedosa, también creativo ya que en estos tiempos de la pandemia la mayor parte de la gente se la casa en su celulares o computadoras se trabajando o buscando información y de una u otra manera llegan a visitar el sitio de la empresa por ello tienen que estar actualizadas, el 37% está De acuerdo que siempre las plataformas de una empresa deben ser interactivas y novedosas para que el cliente siempre regrese a adquirir y solamente el 10% manifestó que ni está en acuerdo ni en desacuerdo que la plataformas e actualicen, ya que la empresa como quiera vende porque ya tiene sus clientes porque la conocen.

17. Consideras que las plataformas utilizadas por la organización deben ser interactivas y novedosas para mantener mejor comunicación con los clientes o aspirantes.

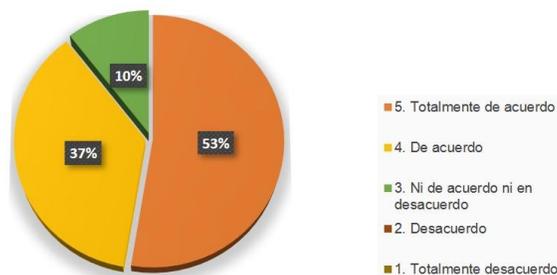


Fig. 7 Manejo de plataformas en las organizaciones

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO GRUPO MERZA)

Por otro lado, es muy importante que los directivos de las empresas deben desarrollar habilidades que les ayuden a poder identificar a sus empleados para que puedan ser más competitivos y así explotar sus habilidades, el 58% está Totalmente de acuerdo que las personas que manejan las empresas deben poseer habilidades, esto ayuda a que ellos puedan identificar los problemas que puedan presentar con empleados y ayudarlo a manejarlos, el 37% está De acuerdo que toda persona que ocupe un cargo directivos debe tener habilidades para poder identificar las emociones que sus trabajadores pueden tener en su área de trabajo y en caso que uno de ellos tengan emociones negativas como enojo, ira puedan controlarlos y de esta manera evitar problemas dentro de la organización en la que se pueda generar un ambiente laboral tenso y el 5% Ni de acuerdo ni en desacuerdo ya que en esos puestos los ocupen personas que son hijos de los dueños o personas recomendadas.

22. Deberían los directivos tener la habilidad para identificar las emociones de sus empleados que afecten a su comportamiento dentro de la organización.

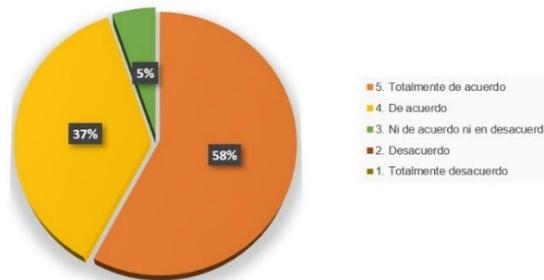


Fig. 8 Desarrollo de las habilidades de los directivos

Por otro lado es importante que dentro de toda organización exista un clima organizacional agradable para evitar un área de trabajo tensa, en lo que respeta a esto el 42% está Totalmente de acuerdo que para poder tener un mejor desempeño es necesario un buen ambiente de trabajo que no afecte ni sus emociones y el clima laboral para alcanzar tanto los objetivos de la empresa como la de los mismo trabajadores, el 42% está De acuerdo que el fundamental que el manejo de las emociones en los trabajadores porque esto afecta en su compartimiento y por ende en su área de trabajo generan un clima organizacional tenso mientras que el 16% no está en Ni de acuerdo ni en desacuerdo en este aspecto de las emociones, pues solamente se dedica a trabajar.

25. Crees que las emociones afectan las actitudes y el comportamiento en el lugar de trabajo trayendo consigo una espacio tenso.

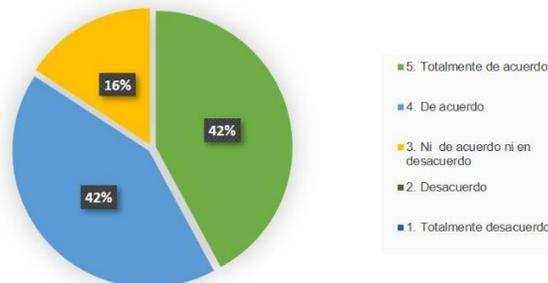


Fig. 9 Impacto de las emociones en el comportamiento y actitudes de los empleados en el trabajo

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO GRUPO MERZA)

Es importante recalcar que cuando se cuenta con personal motivado existe mayor probabilidad de aportar al incremento del valor económico dentro de las organizaciones, cabe destacar que la motivación del personal es fundamental para comprender estas necesidades en relación con las expectativas de los individuos. En lo que toca a este punto el 74% de las personas de la empresa Merza comenta que está Totalmente de acuerdo que la motivación por parte de sus jefes inmediatos es indispensable para que ellos logren destacarse como trabajadores y se logren los objetivos de la empresa, mientras que el 26% está de acuerdo que la motivación es una calve importante, permite que se reconozcan su desempeño y comportamiento dentro de la organización para que de esta manera reciban una mejor retribución al momento que sean evaluados dentro de la empresa.

26. Consideras que la motivación es parte clave de un buen ambiente laboral dentro de la organización.

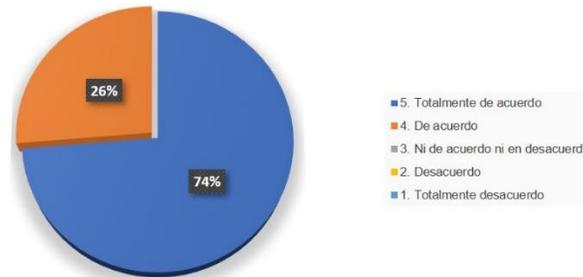


Fig. 10 La motivación parte clave de un buen ambiente de trabajo

Con respecto a que la motivación genere un respeto mutuo y un mejor comportamiento en los empleados de la empresa, el 68% dice que está totalmente de acuerdo, que dentro de la empresa se llevan a cabo estos factores consideran que si muy importante que los motiven, de esta manera de que ello se sienta en un ambiente agradable y aparte con ello logran una convivencia y un respeto mutuo entre los mismos trabajadores y sus jefes inmediatos, mientras el 32% está de acuerdo que dentro de la empresa se aplique mucho la motivación y el respeto entre los compañeros y jefes inmediatos, esto ayuda a que en la organización exista una mejor comunicación y un ambiente de trabajo agradable.

29. Consideras que la motivación de los empleados genere un respeto mutuo y se ve afectado en el comportamiento de los trabajadores

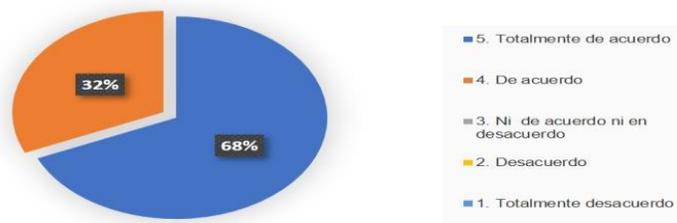


Fig. 11 Motivación de los empleados genera respeto mutuo y afecta el comportamiento del trabajador

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO GRUPO MERZA)

Finalmente, con relación a los incentivos motivacionales tiene como finalidad que los trabajadores tengan un mayor desempeño en sus actividades realizadas, pero que esto no sea un motivo para que no lleven a cabo sus labores cotidianas y no afecten su comportamiento dentro de la misma empresa, por ello el 48% están Totalmente de acuerdo que los incentivos motivacionales a pesar de esta pandemia son importante que se establezcan de manera continua dentro de un plan de incentivos para que ellos se sienta más comprometido con la empresa y que se difundan para los trabajadores este comunicados de manera digital, el 47% está de acuerdo de que los incentivos son importantes para ellos como trabajadores ya que de otra manera cambia su comportamiento y actitud hacia la importancia que la empresa da a sus trabajadores, y solamente el 5% no está Ni de acuerdo ni en desacuerdo que los incentivos motivacionales afecten en el comportamiento del trabajador, cada uno es responsable de sus actos y actividades dentro de la organización.



Fig. 12. Incentivos motivacionales suficientes para el mejor desempeño de los trabajadores

CONCLUSIONES

En conclusión, en toda empresa la comunicación es importante y ahora más con esta nueva modalidad de vida que se viene suscitando desde marzo del 2020, se debe buscar nuevas formas de mantener comunicado a su personal y a sus clientes, por esta razón el Grupo Merza, considera importante el uso de la tecnología ayuda al manejo de la comunicación y que esta se ha convertido en una herramienta esencial para establecer un mejor ambiente organizacional al buscar nuevos medios para estar en constante comunicación con sus trabajadores, permitiéndoles con ello conocer sus problemas, expectativas o que les hace falta para poder motivarlos, esto a la empresa le brinda aportes necesarios para su crecimiento, sobre todo, apoyo de su personal cuando existe una comunicación fluida, aun cuando sea digital brinda seguridad para el crecimiento de la empresa, aprovechando con ello el potencial de su personal al ser escuchado y por consiguiente ver que el fomentar una comunicación aun de manera digital en todas las áreas de la pyme logra que la empresa puede ser competitiva dentro de su medio. Con ello, se puede ver que si existe una correlación en la comunicación digital con el comportamiento organizacional al general un mejor ambiente laboral y una mejor interacción con el personal y los clientes al utilizar herramientas tecnológicas para estar en constante comunicación.

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO GRUPO MERZA)

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, H. (abril de 2018). *Concepto de Comunicaciones Digitales*. Recuperado el 02 de febrero de 2021, de <https://www.definicion.xyz/2018/04/comunicaciones-digitales.html>
- Bertolotti, P. (abril de 2009). *Conceptos básicos comunicación digital*. Recuperado el 05 de febrero de 2021, de <http://argos.fhycs.unam.edu.ar/bitstream/handle/123456789/152/Conceptos%20Comunicacion%20digital.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7a. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cortés, E. (27 de julio de 2017). *Cómo usar Whatsapp en la empresa para mejorar la comunicación y la productividad (infografía)*. Recuperado el 14 de febrero de 2021, de [sage.com: https://www.sage.com/es-es/blog/como-usar-whatsapp-en-la-empresa-para-mejorar-la-comunicacion-y-la-productividad-infografia/](https://www.sage.com/es-es/blog/como-usar-whatsapp-en-la-empresa-para-mejorar-la-comunicacion-y-la-productividad-infografia/)
- Delgado, J. L. (s.f.). *El poder de la comunicación digital como herramienta de gestión*. Recuperado el 05 de febrero de 2021, de [suonacomunicacion.com: https://www.suonacomunicacion.com/blog-noticias/283-poder-comunicacion-digital-empresas](https://www.suonacomunicacion.com/blog-noticias/283-poder-comunicacion-digital-empresas)
- Escuela Superior de Diseño de Barcelona (ESDESIG). (18 de febrero de 2018). *El concepto de comunicación digital en la actualidad*. Recuperado el 05 de febrero de 2021, de [esdesingbarcelona.com: https://www.esdesignbarcelona.com/int/expertos-diseno/el-concepto-de-comunicacion-digital-en-la-actualidad](https://www.esdesignbarcelona.com/int/expertos-diseno/el-concepto-de-comunicacion-digital-en-la-actualidad)
- González, I. (15 de octubre de 2016). *Qué es comunicación digital y por qué es importante en las empresas*. Recuperado el 09 de febrero de 2021, de [ilifebelt.com: https://ilifebelt.com/que-es-comunicacion-digital-y-por-que-es-importante-en-las-empresas/2016/09/](https://ilifebelt.com/que-es-comunicacion-digital-y-por-que-es-importante-en-las-empresas/2016/09/)
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ionos.mx. (10 de octubre de 2018). *Red social corporativa: la web social entra en la empresa*. Recuperado el 02 de febrero de 2021, de [ionos.mx: https://www.ionos.mx/startupguide/productividad/redes-sociales-corporativas-la-intranet-social/](https://www.ionos.mx/startupguide/productividad/redes-sociales-corporativas-la-intranet-social/)
- Lurcovich, P. (2009). Las pymes y la función de la comunicación. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación*(28), 93-97. Recuperado el 05 de febrero de 2021
- Méndez, A. (2013). *Motivación según autores (blog)*. Recuperado el 15 de febrero de 2021, de [euroresidentes.com: https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores](https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores)
- Morales, K. (22 de octubre de 2011). *Comunicación digital*. Recuperado el 22 de marzo de 2020, de http://katherinecorp.blogspot.com/2011/10/concepto_13.html
- Peñarroya-Farell, M. (2014). Las oportunidades de las redes sociales para las pymes. *Revista de los Estudios de Economía y Empresa*(20). Recuperado el 09 de febrero de 2021, de



IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO GRUPO MERZA)

https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/_recursos/documents/02/Oikonomics_MPenarroya_es.pdf

Quispe-Otacoma, A. L., Padilla-Martínez, M. P., Telot-González, J. A., & Nogueira-Rivera, D. (enero-abril de 2017). Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de pymes comerciales. *Ingeniería Industrial*, XXXVIII(1), 81-92. Recuperado el 12 de febrero de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360450397008.pdf>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10a. ed.). México: Pearson Prentice Hall. Recuperado el 04 de febrero de 2021, de <https://cuartelcentralblog.files.wordpress.com/2016/04/comportamiento-organizacional.pdf>

Rodriguez, F. (06 de diciembre de 2017). *¿Qué beneficios aportan a tu PYME las redes sociales? [2020]*. Recuperado el 09 de febrero de 2021, de <https://thesocialmediafamily.com/beneficios-redes-sociales/>

