

DIFERENCIAS EN EL PROCESO DE INFLUENCIA SOCIAL EN LOS SUPERVISORES DE UNA EMPRESA PÚBLICA Y UNA PRIVADA

Emma Cristina Gutiérrez Enríquez*, Karla Isabel Gutiérrez Enríquez**

*Gutiérrez-Enríquez E.C., Gutiérrez-Enríquez K.I. Diferencias en el proceso de influencia social en los supervisores de una empresa pública y una privada. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 2013;19 (53):17-24.*

RESUMEN

Objetivo: Comparar la estructura formal de una empresa del sector público y una privada, determinando el mapa y midiendo las relaciones y los contactos entre las personas del mismo grupo o departamento de la organización.

Material y método: Para el estudio se usó el análisis de redes sociales como técnica para desarrollar el mapa grupal, mediante el cual se obtuvo la cohesión, las relaciones entre individuos por departamento en la organización.

Resultados: Los resultados en la cohesión del grupo y el porcentaje de supervisores con mayor influencia en el grupo, son ligeramente más altos en la organización privada.

Conclusiones: No se encontraron diferencias significativas entre los resultados de ambas empresas.

*Gutiérrez-Enríquez E.C., Gutiérrez-Enríquez K.I. Differences in the social influence process between supervisors of a private company and a public company. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 2013;19 (53):17-24.*

ABSTRACT

Objective: Compare the formal structure of a company in the public sector from another one in the private sector by determining the map and measuring the relationships and contacts between people of the same group or department of the organization.

Material and method: For this study the analysis of social networks was used as a technique to develop the group map in order to determine the cohesion of the relationships among individuals of each department in the organization.

Results: The results in group cohesion and the percentage of supervisors with more influence in the group are slightly higher in the private organization.

Conclusions: No significant differences were found in the results of the comparison between these two kinds of organizations.

Palabras clave: Estructura formal. Cohesión.

Key words: Formal structure. Cohesión.

DIRECCIÓN PARA RECIBIR CORRESPONDENCIA: Correo electrónico: cristigutie@gmail.com

* Maestra en Ciencias. Profesora-Investigadora. Instituto Tecnológico de Ciudad Cuauhtémoc, Chihuahua.

** Profesora-Investigadora. Instituto Tecnológico de Ciudad Cuauhtémoc, Chihuahua.

Fecha de recibido: 25 de octubre de 2012 *Fecha de aceptación:* 28 noviembre de 2012.

Las investigaciones sobre el liderazgo empresarial han dado como resultado infinidad de teorías en este campo, las cuales consideran la función de liderazgo de los supervisores o jefes de departamento de diferentes maneras; frecuentemente se considera que existe diferencia en el funcionamiento de los jefes o líderes y el desempeño de los subordinados, cuando estos pertenecen a una empresa pública o a una privada.

Las nuevas concepciones sobre el supervisor han despertado el interés de los investigadores para incursionar en el campo del liderazgo, ya que debido a la naturaleza humana, los grupos desde siempre han buscado la conducción de alguien al que ellos reconocen como su guía y le rinden respeto.

Este estudio parte del supuesto de que los líderes ejercen poder reflejado en su grupo de trabajo, en función de la estructura de redes sociales que se establezca en el grupo. Por tanto se pretende comparar la estructura grupal, la cohesión y el puntaje de poder reflejado que los supervisores ejercen en sus subordinados, mediante el análisis de redes sociales en el grupo de trabajo (Supervisor y subordinados). En dos empresas diferentes, una del sector público y una del sector privado.

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

La revisión de literatura se basó ampliamente en la información teórica sobre el grupo, su estructura, la cohesión entre sus integrantes y el poder reflejado que el jefe o supervisor ejerce en su grupo.

Concepto de grupo

Los grupos según (Méndez, Zorrilla y Monroy 1994), son formas de convivencia social con vida propia e independiente, se organizan para subsistir. Estos autores, citan varias definiciones de grupo propuestas por diferentes teóricos, (Cohen 1980), lo define como «cualquier número de personas que interactúan entre sí y que comparten una conciencia de pertenencia o afiliación, basada en expectativas de conducta comunes», para (Whittaker 1993), el grupo es una unidad social compuesta por varias personas que comparten una motivación, estatus, roles y normas sociales que controlan la conducta.

Desde el punto de vista de la sociología, (Kreitner y Kinicki 1996), lo definen como dos o más personas interactuando libremente con normas compartidas y una identidad común, de manera muy similar, (Robbins 1995), lo define como dos o más personas que interactúan, son interdependientes y se unieron para alcanzar objetivos particulares. Mientras que (Morales y cols., 1995), consideran a los grupos como entidades únicas que muestran pautas sistemáticas y organizadas de conducta en un plano colectivo e individual. Los grupos presentan procesos psicológicos como pensar, ver, recordar, planear.

Organizacionalmente, el grupo de trabajo se define como un determinado número de personas que por lo general se reportan con un superior, tienen una interacción directa, hay interdependencia en el desempeño de la tarea y pretenden alcanzar metas para la organización, según (French y Bell 1995). Para (Gordon 1997), el grupo de trabajo, incluye dos o más personas dentro de un entorno laboral y de alguna manera colaboran para alcanzar metas del grupo y de la organización.

Tipos de grupo

Los autores (Robbins 1995) y (Kreitner y Kinicki 1996), separan los grupos en dos tipos, los formales que definen la estructura de la organización, mediante la asignación de trabajo en las que se establecen metas a lograr, como serían las diferentes áreas dentro de la organización que tienen objetivos específicos a cumplir; mientras que los grupos informales carecen de estructura, son espontáneos y de formación voluntaria, como los amigos.

De igual forma (Gordon 1997), presenta una clasificación de los tipos de grupo de trabajo, incluye los formales e informales que los define de igual manera que (Robbins 1995), otra clasificación sería los grupos administrados de forma tradicional y los autodirigidos, donde los primeros tienen un responsable directo de la función que el grupo desempeña, quién ejerce autoridad sobre la conducta de los subordinados. Los grupos autodirigidos por el contrario, la responsabilidad recae en el grupo, son activos, dinámicos, todos comparten el control de la función a desempeñar.

El autor considera que los grupos de trabajo en la organización pueden ser de tipo permanente o temporal, donde la diferencia radica en la permanencia juntos al desarrollar las actividades, la cual está determinada por el tipo de función y la estructura de la organización, por lo tanto, los permanentes, son constantes y estables, mientras que los temporales son creados con un fin específico que al lograrlo, desaparece el grupo.

Estructura de grupo

En este rubro (Zavala, 1998), cita algunos autores que definen el grupo de la siguiente forma; (Mills, 1967), señala que el grupo son dos o más personas que están en contacto para el logro de un objetivo, de igual forma (Sheriff & Sheriff, 1975), definen el grupo como la unidad social donde sus miembros asumen roles y status diferentes, acatando normas y valores reguladoras de la conducta, mientras que para (Merton, 1980), el grupo es un número de personas que interactúan en base a esquemas establecidos y para (Shaw, 1976), lo importante de los grupos es la interacción e influencia ejercida mutuamente entre sus miembros.

Otra visión sobre el grupo es la propuesta por (Lewin, 1939), citado por (Morales cols., 1995), quién en su teoría de campo, señala que los aspectos a tomar en cuenta para estudiar las relaciones sociales dentro del grupo, son los valores sociales, las ideologías, los espacios físicos, su estructura social, factores psicológicos y fisiológicos; así mismo el autor (1952), argumenta que la funcionalidad del grupo, depende de su interdependencia con el medio ambiente, dentro de un sistema de relaciones sociales, siendo las fuerzas sociales las responsables de la conducta del grupo, lo cual convierte al medio ambiente en parte del grupo.

Respecto a las relaciones sociales en el grupo que establecen la estructura del grupo, en este caso la estructura organizacional, (Blau, 1974), citado por (Hall, 1994), la define como «la distribución de las personas en diferentes líneas, entre las posiciones sociales que influyen el papel de ellas en sus relaciones sociales». El mismo autor, cita a (Ranson, Hinings & Greenwood, 1980), quienes conciben la estructura organizacional, como un medio complejo,

que se define por la interacción entre sus miembros, dicha estructura no es fija, cambia y se forma por las redes sociales que se establecen en ella.

Según (Hall, 1994), dentro de este análisis de estructura y redes sociales, se encuentra que dichas redes están formadas por los subgrupos denominados camarillas, los cuales fueron definidos por Warner en el año de 1974, como una asociación informal de personas entre las cuales hay un grado de sentimiento fuerte de grupo e intimidad; así como ciertas normas de comportamiento similares, por lo tanto la camarilla es vista como un grupo pequeño, dentro de un sistema de comunicaciones en un grupo social amplio. Este concepto de camarilla describe la configuración de relaciones interpersonales de manera informal, permitiendo la identificación de los actores o sujetos con mayor poder dentro del grupo.

Para (Shaw, 1976), citado por (Wexley & Yukl, 1990), uno de los aspectos dentro de la estructura del grupo, que tiene importancia en la influencia del grupo entre sus miembros, es la cohesión de grupo que se define como la unión existente entre los miembros del grupo y que tan atractivo es, para cada miembro el ser parte de ese grupo. El grado de cohesión afecta la actuación del grupo, proporciona satisfacción a las necesidades sociales de sus miembros, se desarrollan normas de actuación y se presiona para ejercerlas; es probable que en los grupos con mayor cohesión, se presente mayor cooperación y trabajo en equipo, así como disminución del ausentismo y la rotación del personal. Para (Keyton y Springston 1990), citados por (Robbins 1994), la cohesión es «el grado de atracción entre los miembros del grupo y de motivación para permanecer dentro de él». (Insko y Wilson 1977), citados por (Robbins 1994), establecieron que el tiempo de convivencia entre los miembros del grupo puede generar entre ellos mayor cohesión, puesto que produce una forma de identificación personal. Al respecto (Gullahorn 1952), citado por (Robbins 1994), mediante un estudio descubrió que la distancia que separaba los escritorios de los oficinistas era un factor importante para su interacción. En relación a la diferencia de géneros, hay estudios que publican que los grupos de mujeres son más unidos que los grupos de hombres lo cual fue encontrado por (Taylor y Strassberg 1986), citados por (Robbins 1994).

Proceso de influencia social en los grupos

Mediante este proceso se rigen las relaciones interpersonales en el grupo, según (Sánchez 2002), mediante la influencia social, un individuo logra que el grupo modifiquen su conducta, convenciéndolos de que es la forma correcta. Así mismo el autor cita a (Deutsch y Gerard 1955), quienes señalan que existen dos formas de influencia grupal, la primera denominada normativa, en la cual la influencia favorece la aceptación de las expectativas de otros. La segunda conocida como informativa, en ella se considera la información proporcionada por otros como verdadera.

Las teorías de la influencia social, hablan de la interrelación entre los integrantes del grupo, favoreciendo el proceso de influencia el convivir cara a cara, señalan (Zornosa y cols., 2008), quienes citan a (Deutsch y Gerard 1955 y Latané 1981), en caso de aislamiento físico, el proceso de influencia se verá disminuido.

Inherente al papel de administrador o gerente, se encuentra el comportamiento orientado hacia el poder influir, (Schermerhorn y cols., 2004), argumentan a este respecto que, se aprovecha la relación con los subordinados en este caso, para influir en su comportamiento. Por ello el administrador, jefe o supervisor eficaz deberá mantener un buen grado de poder influir en los demás. El poder personal se da en función de las características de la persona que está al frente de los demás, de tal forma que su forma de tratarlos es aceptada y por tanto los subordinados le obedecen y siguen.

La propuesta teórica que hacen los diferentes autores respecto a la estructura de grupo, respaldan los planteamientos de la investigación, con los cuales se pretende establecer el poder de influir del supervisor en su grupo de subordinados. Basados en el supuesto de que el supervisor en función de la relación con sus subordinados, se forma una estructura de grupo en camarillas, en las cuales el supervisor podrá tener poder de influencia en el grupo o no tenerlo.

METODOLOGÍA

En el año 2009 se llevaron a cabo dos estudios para determinar la estructura de grupo y establecer el nivel de influencia social de los supervisores ante su grupo de

subordinados, para ello se trabajó con todo el personal de dos organizaciones, una de producción del sector maquiladora, y la otra del sector público; se consideró al personal en grupos de trabajo por departamento, cada departamento, contaba con un supervisor y su grupo de subordinados; los cuales fueron tomados en cuenta para el desarrollo de la estructura de redes sociales en el grupo.

La estructura de redes sociales en el grupo se determinó mediante la aplicación de una encuesta de pregunta única, «Menciona a las personas de tu departamento, que por cuestiones de trabajo y/o amistad tengas mayor relación con ellas». La información proporcionada por cada uno de ellos, se utilizó para el establecimiento de la estructura de redes sociales de cada departamento, este análisis de redes sociales se realizó mediante el uso del paquete computacional UCINET 6.0.

Posteriormente se retomaron los datos obtenidos en estos estudios y se realizó una comparación entre ellos, con el objetivo de establecer las diferencias en el proceso de influencia social entre los supervisores de ambas empresas, suponiendo que existe un comportamiento diferente según el sector al que pertenece cada una de ellas.

Los objetivos específicos fueron en primer lugar establecer la diferencia de cohesión en el grupo, entre ambas instituciones y en segundo lugar, comparar el puntaje de poder reflejado obtenido por cada supervisor en ambas instituciones.

La obtención de los datos se llevó a cabo de la siguiente manera:

- a) En la primera fase que tuvo una duración de cuatro meses, se llevó a cabo la aplicación de la encuesta, en la cual se le pidió a los supervisores y a los subordinados en cada uno de los departamentos de las organizaciones, que mencionaran a las personas con las que tenían mayor relación por cuestiones de amistad dentro de la organización.
- b) Durante la segunda fase que tuvo una duración de dos meses, se procesaron los datos obtenidos en la encuesta, en la cual mencionaron a las personas con las que se relacionaban en su trabajo; estos datos fueron clasificados por departamento, se

identifico a cada uno de los integrantes de éste, se numeraron y se le asignó al supervisor el número uno de cada grupo, para poder identificársele en el grupo, eliminando aquellas personas mencionadas que no pertenecían al departamento. En cada una de las organizaciones.

- c) En la tercer fase que duró dos meses, se procedió a desarrollar el análisis de estructura de grupo con los sujetos identificados en cada departamento, a través de la estructura encontrada, se obtuvo la cohesión del grupo, el número de camarillas y los integrantes de cada una y el puntaje de poder reflejado de cada supervisor que indica el porcentaje de popularidad que tiene entre sus subordinados.
- d) La cuarta fase consistió en comparar los resultados obtenidos en ambas empresas.

RESULTADOS

Los datos proporcionados por cada uno de los sujetos participantes en el estudio, se procesaron a través de la técnica numérica de análisis de redes sociales, el cual se desarrolla por medio de matrices. El análisis de redes establece el número de relaciones reales que se dan en el grupo, considerando al actor que mas contactos tiene, como el de mayor influencia social. El objetivo del estudio es establecer la diferencia en el proceso de influencia social en los supervisores de una empresa pública y una privada. Los resultados encontrados fueron los siguientes:

En la organización privada la cual se dedica a la producción tipo maquiladora, el total fueron 17 departamentos, por lo que se trabajo con 17 supervisores y 186 subordinados, los 17 supervisores son del género masculino. Mientras que en la empresa tipo público del sector servicios, se trabajo con un total de 137 personas, divididos en 30 departamentos, por tanto fueron 30 supervisores, 7 de ellos son mujeres y 23 son hombres.

El número de integrantes por departamento varía en las dos organizaciones, lo cual da diferentes cantidades del número de relaciones por departamento. Así mismo el puntaje de poder reflejado del supervisor está en función del número de integrantes de su departamento y del número de relaciones reales en cada uno.

Uno de los aspectos que se comparo es la cohesión por departamento en función del número de relaciones reales que se desarrollan en cada uno de ellos, considerando una cohesión alta de 60 a 100, mediana de 30 a 59 y baja de 1 a 29. Se encontró lo siguiente, en la empresa pública el 43% de los departamentos presenta una cohesión Alta, un 13% presentan cohesión Mediana y un 43% cohesión Baja. Mientras que en la empresa privada, el 29.5 de los departamentos presenta una cohesión Alta, el 52% Mediana y el 18.5 Baja. Lo cual refleja una mayor cohesión en la empresa privada puesto que arriba del 80% de los departamentos tienen una cohesión de Mediana a Alta.

Otro de los aspectos en los que se desarrollo la comparación es el puntaje de poder reflejado de los supervisores, en la empresa pública, se observó que el 40% de los supervisores tiene el puntaje de poder más alto en su grupo, mientras que en la empresa privada, el 47% de los supervisores tiene el puntaje de poder reflejado más alto de su grupo. Un alto puntaje de poder reflejado en el supervisor, les da mayor capacidad de influencia social.

Los datos que arrojan los análisis de la estructura de grupo a través de análisis de redes sociales en la organización de servicios públicos se presentan en la tabla II, y el mismo resultado en la empresa privada se observa en la tabla I.

CONCLUSIONES

Contrario a lo esperado, donde se consideraba que la empresa privada presentaría un resultado más favorable comparado con la empresa pública, se observa que los puntajes de cohesión por departamento y el puntaje de poder reflejado en los supervisores, son bastante similares.

Los puntajes de cohesión por grupo se muestran ligeramente más altos en la empresa privada, lo cual significa que se genera en este ambiente una fuerza mayor de unión al trabajar y convivir entre los integrantes de los departamentos.

Así mismo, el puntaje de poder reflejado de los supervisores, se encuentra ligeramente en mayor cantidad de los jefes de la empresa privada. Mas es un porcentaje mínimo, por lo que no se puede concluir que los supervisores de una empresa privada tengan

TABLA I. RESULTADOS ANÁLISIS DE ESTRUCTURA GRUPAL EMPRESA PRIVADA

Departamento	Número de integrantes	Número de relaciones	Porcentaje cohesión	Número de cliques	Actor con mayor poder **	Puntaje de poder reflejado del supervisor
Gerencia	9		47	4	4,7	2.16
Ventas	3		100	1	0	0
Rec. Humanos	3		100	1	0	0
Ing. Planta	4		83	1	1,2,3,4	.85
Finanzas	6		57	3	2	1.57
Mantenimiento	23		36	29	20	3.8
Calidad	15		40	10	1	3.3
Materiales A	5		90	1	4	.68
Materiales B	16		34	17	1	4
Elongación 1	21		16	25	1	3.5
Elongación 2	27		21	25	1	5.0
Esmaltado 1	6		80	2	3,4	1.2
Esmaltado 2	5		32	1	3	.88
Esmaltado A	12		30	9	1	3.3
Esmaltado B	11		26	6	1	2.7
Esmaltado C	10		57	4	2	2
Esmaltado D	10		31	6	1	2.4

** El supervisor está representado como el actor número 1.

mayor o mejor proceso de influencia social entre sus subordinados.

Lo anterior demuestra que tanto en el sector público como en el privado, el supervisor puede ser o no el de mayor influencia social entre su grupo de subordinado, lo cual le brinda a las organizaciones participantes, la posibilidad de retomar la asignación de puestos clave como el de supervisor.

Se está consciente de que existen otros factores como la escolaridad, el sexo genérico y la edad entre otros, que pueden afectar el proceso de influencia social, sin embargo en este caso no se han considerado, debido a que en una de las instituciones analizadas, todos los supervisores son hombres y profesionistas, lo cual dificulta el análisis de otros factores.

REFERENCIAS

- French, W. y Bell, C. (2006). *Desarrollo organizacional*. México: Prentice Hall.
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento organizacional* (5ª ed.). México: Prentice Hall.
- Hall, R. (1994). *Organizaciones: estructura y procesos*. México: Prentice Hall.
- Kreitner, R. y Kinicki, A. (1996). *Comportamiento de las organizaciones*. México: Irwin.
- Méndez, J., Zorrilla, S. y Monroy, F. (1994). *Dinámica social de las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Morales J., Moya M., Reboloso, E., Fernández, J., Huici, C. y Márquez, J. (1995). *Psicología social*. México: McGraw Hill.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). México: Prentice Hall.

TABLA II. RESULTADOS ANÁLISIS DE ESTRUCTURA GRUPAL EMPRESA PÚBLICA

Departamento	Número de integrantes	Número de relaciones	Porcentaje cohesión	Número de cliques	Actor con mayor poder **	Puntaje de poder reflejado del supervisor
Presidencia	6	3	10	0	1	6.23
Comercialización	7	7	16	1	7	8.28
D. Técnica	5	12	60	2	3	5.86
Tesorería	8	7	13	1	1	15.83
Sub. Admva.	3	1	16	0	2	1
Servicios	4	10	66	1	4	3.41
Padrón	4	5	41	1	2,4	3.41
Medición	12	32	10	1	1	47.5
Facturación	3	4	66	1	1	2
Información	3	6	100	1	0	0
Rezago	10	67	22	7	1	43.65
Operación	3	5	50	0	1,2	2.41
Suministro	9	8	11	1	2	11.69
Mantenimiento	18	18	5	3	9	22.36
Servicios D. T.	5	1	5	0	1,2	3
Mantenimiento in	3	1	17	0	1	2
Abastecimiento	2	2	100	0	0	0
Saneamiento	4	8	67	1	3	2
Juntas rurales	3	4	67	1	2	1
Obras	17	32	19	4	3,4,6,7	22.17
Est. y proyectos	4	2	17	0	1,2,3,4	3.41
Planta tratadora	6	0	0	0	0	0
Ejec. y cobranza	2	2	100	0	0	0
Contabilidad	7	32	76	2	6	10.52
Ingresos	5	17	95	1	1	3
Sistemas	2	1	50	0	0	0
Rec. materiales	3	4	67	1	1	2
Compras	2	2	100	0	0	0
Almacén	3	6	100	1	2	1
Rec. Humanos	7	14	33	3	1	17.31

** El supervisor está representado como el actor número 1.

Robbins, S. (1994). *Administración; teoría y práctica*. México: Prentice Hall.

Sánchez, J. (2002). *Psicología de los grupos: teorías, procesos y aplicaciones*. España: Mc Graw Hill.

Schermerhorn, Hunt y Osborn. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Limusa Wiley.

Wexley, K. y Yukl, G. (1992). *Conducta organizacional y psicología del personal*. México: CECSA.

Whittaker, J. (1993). *La psicología social en el mundo de hoy*. México: Trillas.

Zavala C. (1993). *Auto concepto, locus de control y evitación al éxito como variables predictoras del liderazgo* (Tesis). Escuela Libre de Psicología A.C., Universidad Autónoma de Chihuahua, México.

Zavala, C. (1998). *Auto concepto, locus de control y evitación al éxito como variables predictoras del*

liderazgo (Tesis). Escuela Libre de Psicología A.C., Universidad Autónoma de Chihuahua, México.

Zornosa, A., Ripoli, P., Orengo, V., González-Navarro, P. y Peiro, J. (2008). *Los procesos de influencia social en entornos virtuales y su incidencia sobre la eficacia grupal*. Universidad de Valencia, España.



CELAPSA
Centro de Estudios Latinoamericanos
en Psicología de la Salud · Chile



**Convención Anual y Simposio Internacional de la Red Iberoamericana de Mercadotecnia en Salud
“Rol de la mercadotecnia ante la sustentabilidad y responsabilidad social en salud”**

Del 4 al 8 de Noviembre
de 2013



Red Iberoamericana de Mercadotecnia en Salud, A.C.

Mercadotecnia al Servicio de la Salud

DACS-UJAT Av. Gregorio Méndez Magaña No. 2838-A, Col. Tamulté.
Tel: +52(993)358-15-00, ext.6313, Fax: (993)351-11-32 Villahermosa, Tabasco, México.