



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Diseño y propiedades psicométricas de una Escala de Comunicación Organizacional (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima Norte, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

ENRIQUEZ CASTILLO, Elmer José

ASESOR:

Dr. KANEKO AGUILAR, Juan José

Dr. CASTRO GARCÍA, Julio César

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PSICOMÉTRICA

Lima - Perú

2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Barboza Zelada, Luis Alberto
Presidente

Mg. Manrique Tapia, César Raúl
Secretario

Mg. Corrales Felipe, Hugo Alberto
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres, por confiar en mi como persona y futuro profesional a pesar de las dificultades.

A mis hermanos Javier y Carlos, quienes estuvieron presentes cuando los necesité.

A Estefany, por comprender, entender y apoyarme en los momentos más complicados de este camino.

Al resto de mi familia, por transmitirme el orgullo por mis logros.

AGRADECIMIENTOS

El agradecimiento infinito hacia mis padres y hermanos, por ser la primera fuente de apoyo y guía, con sabios consejos y aliento que me permitió mantenerme en pie a lo largo de esta travesía.

A mis tíos y primas, por sentirse orgullosos de lo que estoy emprendiendo en mi vida, por transmitírmelo en cada oportunidad y, por la ayuda incondicional prestada.

Agradezco a mis asesores, desde el principio de este camino, por transmitirme valiosas enseñanzas y consejos que me ayudaron a poder culminar este trabajo.

No se puede hablar de ser grande cuando nunca se fue pequeño, cuando se sabe afrontar las dificultades y, sobre todo, nunca darse por vencido.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Elmer José Enriquez Castillo, con DNI: 71992710, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Diseño y propiedades psicométricas de una Escala de Comunicación Organizacional (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima Norte, 2018”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis constituirán aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, octubre del 2018

Elmer José Enriquez Castillo

DNI 71992710

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Diseño y propiedades psicométricas de una Escala de Comunicación Organizacional (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima Norte, 2018”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas y la determinación de los objetivos. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de la variable, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto, capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y, por último, los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.2.1 Investigaciones internacionales	3
1.2.2 Investigaciones nacionales	4
1.3 Teorías relacionadas al tema	5
1.4 Formulación del problema	25
1.5 Justificación del estudio	25
1.6 Hipótesis	26
1.7 Objetivos	27
1.7.1 Objetivo general	27
1.7.2 Objetivos específicos	27
II. MÉTODO	28
2.1 Diseño de investigación	28
2.2 Variables, Operacionalización	28
2.3 Población y muestra	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.4.1 Técnica de recolección de datos	31
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	31
2.4.3 Validez y confiabilidad	32
2.5 Métodos de análisis de datos	33

2.6	Aspectos éticos	33
III.	RESULTADOS	35
1.3.1	Resultados de la prueba piloto	35
1.3.2	Resultados de la prueba general	40
IV.	DISCUSIÓN	51
V.	CONCLUSIONES	54
VI.	RECOMENDACIONES	55
VII.	REFERENCIAS	56
VIII.	ANEXOS	60

índice de tablas

	Pág.
Tabla 1:	
<i>Índice de validez de contenido por criterio de jueces según la V de Aiken</i>	35
Tabla 2:	
<i>Índice de validez de contenido a través de la prueba Binomial de la V de Aiken por pertinencia, relevancia y claridad</i>	36
Tabla 3:	
<i>Índice de correcciones gramaticales</i>	37
Tabla 4:	
<i>Índice de homogeneidad ítem test corregido de la escala total de la prueba Piloto</i>	38
Tabla 5:	
<i>Índice de fiabilidad por el alfa de Cronbach de la prueba piloto</i>	39
Tabla 6:	
<i>Índice de fiabilidad a través de la prueba de dos mitades de Guttman de la prueba piloto</i>	40
Tabla 7:	
<i>Índice de homogeneidad ítem test corregido de la prueba</i>	41
Tabla 8:	
<i>KMO y prueba de esfericidad de Bartlett de la prueba</i>	41
Tabla 9:	
<i>Varianza total explicada de la prueba</i>	41
Tabla 10:	
<i>Matriz de componentes rotados inicial de la prueba</i>	42
Tabla 11:	
<i>Matriz de componentes rotados final de la prueba</i>	43
Tabla 12:	
<i>Índice de fiabilidad por el alfa de Cronbach</i>	44
Tabla 13:	
<i>Índice de fiabilidad por el alfa de Cronbach si se elimina el elemento</i>	45
Tabla 14:	
<i>Índice de fiabilidad a través de la prueba de dos mitades de Guttman</i>	46

Tabla 15:	
<i>Prueba de normalidad de la escala y sus componentes</i>	47
Tabla16:	
<i>U Mann-Whitney: Sexo</i>	47
Tabla 17:	
<i>Rangos promedios de la comunicación organizacional según sexo</i>	48
Tabla 18:	
<i>Kruskal Wallis: edad</i>	48
Tabla 19:	
<i>Rangos promedios de la comunicación organizacional según edad</i>	49
Tabla 20:	
<i>Percentiles generales de la prueba</i>	50

RESUMEN

Se diseñó y estableció las propiedades psicométricas de la Escala de Comunicación Organizacional (ECO-E), basado en el modelo teórico de Goldhaber (1990), en una muestra de 334 trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima norte. Los resultados indicaron que el instrumento diseñado posee adecuadas propiedades psicométricas. En relación a la validez, se obtuvo una puntuación V de Aiken mayor a 0.90 y una significancia de $p < 0.05$ en la prueba binomial, por ende, posee un adecuado nivel de validez de contenido. Los valores hallados según la correlación ítem-test oscilan entre 0.30 a 0.75, lo cual indica que la prueba presenta un adecuado nivel de homogeneidad. El análisis factorial arrojó que la prueba tiene 3 factores independientes que explican el 54.38% de la varianza, con elevados índices de consistencia, por lo que se confirma que posee validez de constructo. La confiabilidad se determinó a través del Alfa de Cronbach obteniéndose índices que oscilan entre 0.822 y 0.936, y para el test total de 0.951, por lo tanto, la prueba posee consistencia interna, así mismo, se halló un adecuado nivel de confiabilidad según el método de división por mitades, obteniendo un valor 0.829 de correlación entre ambas mitades. Finalmente, se encontró que las variables sexo y edad no establecen diferencias significativas a nivel del puntaje de la Escala de flujos de Comunicación Organizacional (ECO-E).

Palabras clave: Comunicación, organizacional, ascendente, descendente, horizontal, validez, confiabilidad, trabajadores administrativos.

ABSTRACT

The psychometric properties of the Organizational Communication Scale (ECO-E) are designed and established, based on the theoretical model of Goldhaber (1990), in a sample of 334 administrative workers from two district municipalities of Lima Norte. The results indicate that the designed instrument has adequate psychometric properties. In relation to validity, we obtained an Aiken V score greater than 0.90 and a significance of $p < 0.05$ in the binomial test, thus having an adequate level of content validity. The values found according to the item-test correlation range from 0.30 to 0.75, which indicates that the test presents an adequate level of homogeneity. The factorial analysis showed that the test has 3 independent factors that explain 54.38% of the variance, with high consistency indexes, so it is confirmed that it has construct validity. Reliability was determined through the Cronbach's Alpha obtaining indices that oscillate between 0.822 and 0.936, and for the total test of 0.951, therefore the test has internal consistency, likewise, an adequate level of reliability was found according to the method of division by halves, obtaining a 0.829 correlation value between both halves. Finally, it was found that the variables sex and age establish significant differences at the level of the Organizational Communication Scale flows (ECO-E).

Keywords: Communication, organizational, ascending, descending, horizontal, validity, reliability, administrative workers.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

La comunicación es un complejo mecanismo que forma parte principal de todas las relaciones humanas. Permite, esencialmente, formar vínculos, intercambiar información y, sobre todo, conocer la manera en que una persona se presenta ante las demás y en las que se puede identificar rasgos esenciales; llámese la forma pensar, las creencias, motivaciones, actitudes, necesidades, entre otras. En las organizaciones, la comunicación va a permitir el intercambio de ideas, opiniones, creencias o necesidades que están relacionadas al desarrollo eficaz dentro de la organización y facilitando el desarrollo de otros procesos de igual relevancia como el clima y la cultura organizacional, la satisfacción o motivación laboral que marcan el sentido de pertenencia y de involucramiento para con la organización, pero que dependen en gran medida de la comunicación para que puedan suscitarse.

Generalmente, en las instituciones públicas, cuando hablamos de la comunicación organizacional, intuimos que se pone en práctica de manera inadecuada, esto debido a que los principios de comunicación normalmente están ligados a las jerarquías siguiendo un patrón ascendente y descendente como intercambio de información. Por lo tanto, se puede inferir que todo se complica cuando se trata de cumplir los objetivos debido a la falta de acuerdos y el uso inadecuado del flujo de comunicación existente para manejar la toma de decisiones y generar la contribución de la organización en general.

La burocracia excesiva y la mala utilización de los flujos de la comunicación que se dan en las instituciones estatales, dificultan que se lleven a cabo otros procesos dentro las organizaciones.

Ramos (1999) sostiene que gran parte de las investigaciones relacionadas a la comunicación organizacional, indican que la principal causa de los problemas o conflictos dentro de una organización es una comunicación inadecuada, debido a que los trabajadores pasan el 70% del día comunicándose entre sí, es por eso que se considera como una de los factores que dificultan el adecuado desarrollo de los grupos dentro de las organizaciones (p.1).

Peter Drucker (1989), como especialista en temas organizacionales y Management, estimó que un 60% de los problemas que surgen en las organizaciones son provocados por una inadecuada comunicación.

En latino américa, no se puede hablar de realidades totalmente distintas en temas de comunicación y organizaciones, es más, se puede considerar que nuestras culturas solo se diferencian en relación a las costumbres e ideologías, pero más allá de eso, compartimos idioma, recursos en su mayoría y, sobre todo, necesidades. Al respecto, la Universidad de Bogotá en el 2008 realizó una investigación contando con la participación de 32 organizaciones de América Latina en países como: Perú, México, Chile, Venezuela, Colombia, Argentina y El Salvador, encontrando que entre el 80% y 100% de los problemas de gestión que se suscitan en las organizaciones tienen su origen en el déficit de la comunicación interna.

En el Perú, la encuesta citada anteriormente, arrojó también datos a considerar acerca de la situación en nuestras organizaciones en relación a la comunicación. En nuestro país, el 32% de las organizaciones participantes afirman que los problemas de comunicación se dan de manera muy frecuente, además, el 28% de las dificultades se da debido a una inadecuada manera de dar reconocimiento y motivación de los jefes hacia los trabajadores (descendente). En esta línea, otro de los problemas que más afecta a las empresas es que el 43% presenta problemas a nivel de las relaciones interpersonales que, como señalábamos al principio, forma parte fundamental de la comunicación humana. Finalmente, se evidencia que el 36% de las organizaciones afirman que no existe un adecuado intercambio de información desde los altos mandos hacia los colaboradores y que esta es una dificultad recurrente.

Se puede considerar que, en el Perú, la comunicación dentro de las organizaciones está ligada principalmente a la jerarquización o burocratización de sus principales procesos, por no hablar de la totalidad. Por lo tanto, es viable insinuar que no se viene desarrollando un adecuado uso de la comunicación organizacional, hecho que dificulta la integración y participación de la totalidad de los trabajadores; asimismo, genera como síntoma el retraso en las actividades, los problemas internos, una comunicación poco efectiva, generándose como consecuencia un trabajo nada eficiente, dificultoso y problemático. Este problema se da en todo sector, viéndose acentuado en el sector estatal debido a la verticalidad de su estructura y a la lentitud de sus procesos. Este hecho genera consecuencias negativas tanto a nivel de la comunicación interna como externa, afectando la calidad en el servicio.

Considerando lo previamente mencionado, y tomando en cuenta que las empresas no abordan de manera efectiva las dificultades en los flujos de comunicación, es importante brindar soluciones apropiadas y por ello es conveniente iniciar con el diagnóstico de la problemática. Para ello, es beneficioso la creación de una prueba o instrumento que marque el inicio para la realización de estrategias de cambio en la comunicación organizacional, por lo tanto, la presente investigación busca diseñar y determinar las propiedades psicométricas de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez.

1.2 Trabajos previos

1.2.2 Internacionales

Chaparro (2015) en su investigación sobre comunicación organizacional, desarrolló un instrumento a modo de cuestionario para la recolección de datos e información que fue aplicado a 16 docentes de la institución de educación inicial “Ana Ligia Salas de Ramírez”. Dicho instrumento fue sujeto a validez de contenido a través de juicio de expertos y para obtener su confiabilidad se desarrolló una prueba piloto en la que se obtuvieron resultados que fueron analizados por Alfa de Cronbach, obteniendo así un valor de 0.90.

Díaz (2014) en Guatemala, estudió la relación de la Comunicación organizacional y trabajo en equipo en un grupo de 45 trabajadores entre personal de operaciones, administrativo y los altos mandos que laboran en una casa de estudios superiores. El diseño de la investigación fue de tipo descriptiva. Se utilizó para la recolección de información un instrumento de escala tipo Likert, que consistía en 33 preguntas y la cual fue validada a través de juicio de expertos. Además, se utilizó el análisis de confiabilidad que arrojó un nivel de confianza de 95%.

Suárez (2014) en Bogotá, Colombia, determinó la relación existente entre las variables de comunicación organizacional y el liderazgo en la aceptación del cambio organizacional en una facultad de Ingeniería de una casa de estudios universitaria de Bogotá. La población estuvo constituida por 237 personas entre profesores y administrativos. Se utilizó para la recolección de datos a tres instrumentos que miden las variables cambio organizacional, comunicación y liderazgo. Para medir Comunicación Organizacional se utilizó el instrumento “International Communication Association Questionnaire Survey”, aplicándose la adaptación de Ramos en 1995 y a la que, además, se le aplicó el criterio de validación por jueces. Tuvo una confiabilidad en el Alfa de Cronbach de 0.959. Finalmente, no se presentaron modificaciones del Alfa por el método de eliminación de ítems.

1.2.1 Nacionales

Céspedes (2017) desarrolló una investigación en la Universidad César Vallejo, con el objetivo de determinar la correlación entre las variables de comunicación organizacional y compromiso organizacional, aplicada en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres. Dicho trabajo tuvo un diseño no experimental transversal, de tipo correlacional y contó con una muestra de 175 docentes. Se utilizó como instrumento el cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal para evaluar la primera variable. Se halló la validez del instrumento a través de la V de Aiken, en donde los ítems superaron finalmente el valor de 0.80; la prueba binomial indicó concordancia entre los jueces. La fiabilidad de la prueba fue hallada a través del Alfa de Cronbach (.808) y la prueba de Dos Mitades de Guttman, obteniendo resultados altamente confiables (.712). La baremación estableció diferencias en cuanto a sexo, más no en edad ni estado civil.

Roca (2012) realizó una investigación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con el fin de obtener la correlación entre las variables comunicación a nivel interno y la cultura de una organización de la facultad de educación de una universidad de Ayacucho en el año 2009. La investigación tiene un diseño correlacional y la muestra fue de 340 personas entre estudiantes y docentes. Los instrumentos utilizados fueron una escala de comunicación interna y otra escala de cultura organizacional. El instrumento utilizado para el recojo de datos de la variable comunicación interna fue por elaboración propia y estuvo constituida por 42 ítems de escala tipo Likert. La validez de dicho instrumento se dio a través del juicio de expertos, mientras que la confiabilidad de la prueba se dio a través del Alfa de Cronbach en la que se hizo una prueba piloto a 10 docentes y estudiantes de la población antes mencionada, obteniendo de esta manera coeficientes de correlación mayores a 0.80 que comprueban la eficacia de los ítems elaborados y la confiabilidad de la prueba.

Orellana, Bossio y Carhuallanqui (2013) investigaron la comunicación organizacional en la Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP). El objetivo principal fue determinar las características y diferencias en relación a la percepción que se tiene acerca de la comunicación organizacional. Para ello, contaron con una población de 182 personas entre estudiantes de todos los semestres, docentes y personal administrativo. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal (1994) que analiza las dimensiones de comunicación ascendente, descendente y horizontal, además cuenta con 14 ítems que son de escala tipo Likert. En cuanto a los resultados, la confiabilidad arrojada por la aplicación de la prueba fue de 0.711 del Alfa de Cronbach.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Nociones Generales de la comunicación organizacional

El comportamiento organizacional engloba distintos componentes y variables de estudio dentro de las organizaciones. Es el estudio del desempeño y de las actitudes de los colaboradores dentro de las organizaciones, por lo tanto, se enfoca directamente en como el trabajo que realizan las personas afecta positiva o negativamente la efectividad o productividad de la organización (Dailey, 2012, p.2).

Al respecto, Robbins y Judge indican que el CO alberga un campo de estudio en el que se evalúa la efectividad y el desempeño en relación a las personas o colaboradores, los grupos de estos y la estructura que conforman dentro de la organización, de esta forma, el objetivo es lograr que se desarrolle con mayor efectividad (2009, p.10).

Las organizaciones tienen actualmente como reto el adaptarse a las nuevas tendencias acerca de la proyección e importancia que se les da a los individuos dentro de las organizaciones, es por ello que el CO obtiene trascendencia (Ascencio, 2011, p.7).

En este sentido, distintas variables o factores del comportamiento de los individuos son involucrados dentro de la organización, a esto lo conocemos finalmente como CO. La comunicación es un factor interesante que se contextualiza dentro de este rubro; al respecto, Amorós sostiene que es importante direccionar la comunicación en el estudio del CO para garantizar objetivos y metas orientados a la buena gestión dentro de las organizaciones (2007, p.1).

La comunicación determina en gran medida el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones, ya que se manifiesta de manera constante y perenne, permitiendo que los individuos se mantengan en contacto y se produzca el intercambio de información.

1.3.1 Comunicación

Hablar de comunicación involucra un panorama muy extenso en el que debemos considerar otras variables que trabajan directamente. A pesar de ello, lo primordial es rescatar la comunicación dentro de los contextos en donde se establecen las relaciones humanas.

Existen diversas definiciones que plantean un concepto para definir a la comunicación, ya que tiene poder sobre muchas formas del desarrollo de la vida humana. Viene a ser la fuente principal de interacción y de conocimiento que poseemos la personas, permite además la formación de vínculos y lazos con otros, nos da la posibilidad de expresar nuestros pensamientos, ideas, sentimientos, necesidades, motivaciones y que en resumidas cuentas nos facilita el poder intercambiar información.

Thayer (1995) asegura que la comunicación es un rasgo esencial en la vida de los seres humanos, ya que se torna una necesidad básica de expresión intelectual y emocional, y que permite la mejora de las personas a lo largo de su existencia.

Ongallo (2007) afirma que la comunicación en los humanos es, principalmente, cuestión de diálogo o conversación, contacto entre seres racionales para conseguir transmitir información que proviene de sus pensamientos (p.13).

Guardia (2009) sostiene que es un proceso de interacción y de carácter interpersonal, ya que ocurre entre personas y está constituido por elementos que se conectan entre si durante la comunicación.

Lo mencionado por el autor, permite rescatar principalmente que la comunicación es en sí, el contacto entre personas que buscan intercambiar información que se genera como consecuencia de ser sujetos que poseen consciencia y razonamiento.

El mantener contacto, no involucra simplemente el hecho de estar presentes en un mismo lugar, observar y analizar lo que se desarrolla a mí alrededor. Es inevitable y se convierte en una necesidad el comunicarse entre sí, conocer las realidades, involucrarse, volverse parte de un círculo de vínculos. Determinamos el modo, el contexto, la situación, la forma e incluso hacia quién o con quiénes nos comunicamos, pero esto no quita que dejemos de comunicarnos en algún momento.

Moreno (2012) nos dice que la comunicación proporciona herramientas que los seres humanos utilizan para poder desarrollar capacidades de interpretación, reproducción, así como mantener y darle un significado a todo lo que nos rodea (p.14).

Lo que nos hace humanos es el lenguaje, ya que es el instrumento que nos va a permitir comportarnos como seres sociales, con consciencia y pensamiento (Serra, s.f., p.17).

La comunicación se presenta como la base por la cual los seres vivos nos relacionamos, ya que está presente de diversas formas y que cada especie la adapta a su naturaleza y capacidades. Los seres humanos, necesitamos de la comunicación para establecer los vínculos que nos permiten formar grupos de personas para conformar así una unidad que es la base para cualquier organización que existe o ha existido.

1.3.1.1 Tipos de comunicación

Existen cuatro tipos de comunicación: la verbal (oral y escrita) y la no verbal (Loría, 2011). Sin embargo, los avances tecnológicos de las últimas generaciones permiten considerar una nueva forma de comunicación a través de aparatos, dispositivos o sistemas de comunicación virtuales que desempeñan un rol importante en la actualidad.

Comunicación verbal u oral

Es el proceso oral de la comunicación y que va en relación al habla que poseemos los seres humanos (Guardia, 2009). Viene a ser aquel tipo de comunicación en la que nos expresamos a través de palabras como consecuencia de los pensamientos que elaboramos para intercambiar información directamente.

Las ventajas que posee este tipo de comunicación están en relación a la velocidad con la que se dan y la posibilidad de retroalimentación o respuesta instantánea que genera (Robbins y Judge, 2009, p.355). Es decir, una conversación posibilita el flujo de mensajes a un nivel superior.

La comunicación verbal se convierte desde el principio en nuestra forma básica de comunicación; desde que somos bebés y lloramos o realizamos sonidos con la boca, hasta que crecemos y logramos aprender el lenguaje formalmente para comunicarnos de manera más eficaz, tomando en cuenta sus reglas de uso.

Comunicación no verbal

Se refiere a aquel intercambio de información o mensajes en las que no existe la necesidad de argumentar con lenguaje, por medio de palabras formadas en oraciones, lo que se pretende transmitir. Esto es, se da de una manera más sencilla a través de gestos faciales o corporales, sonidos con la boca o la formación de imágenes espaciales, etc. (Guardia, 2009).

Además, normalmente se cree que expresamos mucho más con el cuerpo que con las propias palabras, ya que las emociones y sentimientos son naturalmente expresados a través de la comunicación no verbal. Es posible asegurar que todos nuestros movimientos conllevan un significado y que no es accidental desde un principio (Robbins y Judge, 2009, p. 357).

Esto es, la comunicación no verbal es una manifestación que todos los seres humanos poseemos y que podemos interpretar, por lo tanto, se le debe considerar de mucha importancia.

Comunicación escrita

Este tipo de comunicación hace referencia a la representación gráfica de las palabras, sin necesidad de reproducirlas a través de sonidos y que además debe seguir un orden (Loría, 2011). Involucra cualquier tipo de medio físico en el que exista la posibilidad de colocar escritura (Robbins y Judge, 2009, p.356).

Este tipo de comunicación se hace práctica desde hace mucho tiempo, y que permite redactar y documentar aquello que queremos transmitir. Esto es, genera la posibilidad de trascender aquello que estamos diciendo y que se puede comprobar a través de un elemento físico.

Comunicaciones electrónicas

Robbins y Judge (2009) definen en este sentido a la comunicación que se produce y reproduce a través de canales ajenos a lo tradicional y que incluyen al correo electrónico, los mensajes de texto, las redes, internet, etc., pero que además son consideradas un medio indispensable de comunicación (p.360).

El uso de las redes sociales y las tecnologías de la actualidad sirve más para comunicarnos instantáneamente y poder encontrarnos con las personas frente a frente, y por lo tanto se vuelve un complemento, más no un reemplazo (Cellan, 2011).

En este sentido, el autor hace mención al hecho de que se cuestiona el uso de las tecnologías en los procesos de comunicación, ya que se debate la idea de que no permite una comunicación directa entre las personas, sin embargo, afirma que funciona más como una ayuda para mejorar estos procesos de comunicación. De esta forma, el contacto directo entre las personas no deja de ser la forma básica de comunicación que tenemos y viene a ser la de más relevancia (Cellan, 2011).

1.3.1.2 Elementos de la comunicación

Flores (2010) indica que se pueden identificar los siguientes elementos en el proceso de comunicación:

Los transmisores, que vienen a ser aquellas personas que forman codifican el mensaje para luego ser comunicados a través de un lenguaje verbal o no verbal.

Los receptores, vienen a ser la parte en la que el mensaje es recibido y decodificado para entender la información.

Mensaje, es la información que se transmite; viene a ser el contenido.

Contexto, que es el medio en el que se va a dar la comunicación.

Canal, viene a ser el camino que sigue el mensaje.

Sin embargo, existe otro autor como Chiavenato (2009) que propone los siguientes elementos para los procesos de comunicación: el emisor, el codificador, el mensaje, el canal, la decodificación, el receptor, el ruido y la retroalimentación.

Ante ello, el autor explica que el proceso de comunicación se inicia con el emisor generando un mensaje al codificar una idea o pensamiento, e indica que se da a través de lenguaje verbal, no verbal o escrito. El mensaje debe seguir un camino y a esto se le denomina: canal; asimismo, este debe ser seleccionado por el propio emisor que determina el contexto formal o informal (Chiavenato, 2009).

1.3.2 Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional, es también un tema de muchos conceptos y definiciones, sin embargo, es poco estudiado en nuestro medio y mucho menos, se han creado instrumentos acerca del tema en cuestión. Sin embargo, los autores que participan de esta problemática, abordan distintas teorías para investigar la comunicación dentro de los diferentes contextos de desarrollo humano.

La comunicación organizacional tiene como naturaleza la organización humana, como hecho de comunicación social que trae consigo la influencia de proyectos, objetivos, técnicas, procesos, tareas y resultados de la entidad grupal (Díaz, 2014, p.16).

Para Katz y Kahn (citado en Catalán, 2014) la comunicación organizacional viene a ser el flujo de la información dentro de un contexto organizacional (p.26).

Thayer (1995) indica que la comunicación organizacional es “aquel flujo de datos que sirve a los procesos de comunicación e intercomunicación de las organizaciones”.

Todas las organizaciones se desarrollan basándose en los principios de la comunicación. Una organización puede funcionar si se preocupa por el hecho de que todos sus integrantes o miembros se encuentren informados y complementados (Chiavenato, 2009, p. 305).

Entender la comunicación como un mecanismo constante de envío y recepción de valores, actitudes, acciones e ideas, nos va a facilitar desenvolvemos dentro de un colectivo de personas y organizaciones que al mismo tiempo nos permite lidiar con las dificultades y plantearnos objetivos. Es vital conocer algunos acercamientos sobre comunicación dentro de las organizaciones que intentan fundamentar cual es el desarrollo que se plantea para ello, considerando a las personas como fuente objetiva para la acción (Chiavenato, 2009).

La comunicación es parte de las organizaciones, y resulta incongruente no considerarla como tal, ya que está implícito que viene a conformar aquellos mensajes que se distribuyen entre los colaboradores de una organización y todo su contexto. Además, la comunicación organizacional se divide en comunicación interna cuando los mensajes van dirigidos hacia las personas que están dentro de la organización y comunicación externa cuando va dirigido a las personas ajenas a la organización, aquellas que se encuentran fuera de ésta y que se denominan como público (Fernández citado en Orellana, Bossio y Carhuallanqui, 2013, p. 5).

Es por ello que se toma de vital importancia la función que tiene la comunicación para las diversas situaciones. Dentro de ello, principalmente nos centramos en la comunicación dentro de las organizaciones, ya que depende mucho de ella para su adecuado funcionamiento.

Modelos de la Comunicación Organizacional

1.3.2.1 Teoría de la Comunicación Organizacional según Goldhaber

Goldhaber (1990, p.16) le da una definición a la comunicación organizacional en la que nos dice que “es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes”. En este concepto logramos identificar los siguientes elementos o factores: mensaje, red, interdependencia y relaciones.

Lo mencionado en la definición de Goldhaber, nos permite apreciar cuatro elementos sencillamente identificables, todos guardan relación entre sí y son parte de la comunicación organizacional según este autor. Sin embargo, la presente investigación pretende investigar solo lo que autor llama “redes”.

Factores

Mensajes

Goldhaber (1990) lo describe como la información que es captada por los sujetos receptores (p.19).

Además, como se mencionaba anteriormente en los conceptos de comunicación en los cuáles se hacía mención de que se utiliza el lenguaje, Goldhaber (Catalán, 2014) indica que este lenguaje puede ser interpretado desde muchas modalidades: ya sea la modalidad, los receptores, metodología de transmisión, y el flujo utilizado; asimismo, pueden ser verbales o no verbales (p.29).

Tipos de mensajes

Ansede (2010) sostiene que estos mensajes circulan por el flujo de redes de la comunicación descendente (p.7).

Mensajes de Tarea

Están relacionadas a las actividades dentro de la organización en donde se busca mejorar o aumentar la eficacia, eficiencia y producción según lo define Goldhaber (Catalán, 2014).

Mensajes de mantenimiento

Según Goldhaber, este tipo de mensajes está directamente relacionado a incrementar o fortificar aquellos valores o conceptos que identifican a la organización y, por lo tanto, mantenerlos arraigados a la organización (Catalán, 2014).

Mensajes humanos

Estos mensajes surgen con el objetivo de fortalecer los conceptos internos de los trabajadores, es decir, se busca influencia en sus motivaciones, actitudes, conductas o comportamientos orientados al bienestar de la organización (Catalán, 2014).

Redes

Las redes vienen a ser aquel conjunto de personas o miembros que constituyen a las organizaciones y que desempeñan distintas posiciones, funcionalidades o roles. A todo ello lo vamos a denominar redes de comunicación informal o formal (Goldhaber, 1990, p.20). Se identifica que estas redes pueden suscitarse entre apenas dos individuos, todo un grupo o en el mejor de los casos, en toda la organización.

Además, se le denomina flujo a la red de comunicaciones que se produce en la organización y que puede ser de carácter formal o informal, como se mencionaba anteriormente.

Tipos de redes

Comunicación Informal

Viene a ser aquella forma de intercambio de información en la que los mensajes no siguen un patrón definido, sino que fluctúan de manera independiente (Goldhaber, 1990).

La comunicación informal define aquella que carece de control por parte de la dirección de una organización y que se puede suscitarse en cualquier espacio de la misma (Robbins y Coulter, 2010, p. 323).

Las comunicaciones de carácter informal se producen de manera espontánea, su concepto está relacionado comúnmente a lo que los trabajadores en general sienten y piensan acerca de la realidad en la que viven dentro de la organización y de las personas que trabajan ahí, incluidos los jefes y compañeros (Catalán, 2014, p.36).

Este tipo de comunicación facilita el desarrollo de la retroalimentación, en la que se puede tratar la información de una manera más fácil o accesible, sin embargo, en muchas ocasiones está fuera del alcance de la organización ya que resulta muy difícil de manejar y deja muchos vacíos.

Comunicación formal

Existe la comunicación formal dentro de las organizaciones, la cual permanece bajo las condiciones de la organización, es decir, por las disposiciones de los altos mandos y que solo se suscitan bajo hechos de relevancia (Robbins y Coulter, 2010, p. 323).

Se denomina red formal cuando los mensajes que circulan por las líneas establecidas oficialmente por los altos mandos o jerarquías de las organizaciones (Catalán, 2014, p.31).

Todo ello va a estar condicionado por la naturaleza o el alcance de la red en sí, el cargo de las personas, la dirección de la información, entre otros. Además, las redes formales son aquellas que están condicionadas por mandato de la organización, es decir, los jefes o altos mandos, y que estos deciden con quién debe permitírsele hablar a cada persona para el desarrollo de las tareas dentro de la organización. Esta red formal está dividida en comunicaciones ascendentes, descendentes y horizontales.

Si bien es cierto, la comunicación formal se presenta como aquel intercambio de información que permanece bajo la tutela de la organización, sin embargo, este tipo de comunicación no permite la opinión ni tolera otras perspectivas y, por lo tanto, puede resultar muy limitante para las personas que se encuentran involucradas.

Flujos de la Comunicación Organizacional

Los mensajes pueden direccionarse ascendente o descendentemente cuando hablamos de un principio de autoridad (hacia arriba o hacia abajo) y, por otro lado, horizontalmente, cuando hablamos de un principio de igualdad.

Comunicación Ascendente

Se define como aquella red de mensajes que van desde los colaboradores hasta los jefes. Uno de los propósitos es permitir la formulación de preguntas, además de suministrar retroalimentación y facilitar las sugerencias dirigidas hacia los altos mandos. Si esto sucede y la comunicación ascendente se lleva a cabo, definitivamente va a tener como consecuencia el mejorar la moral, actitudes y las motivaciones de los colaboradores (Goldhaber, 1990, p.22).

Involucra a esta definición el concepto de que los trabajadores le aportan valor a la empresa a manera de conocimientos, ideas y actitudes a través de la comunicación con sus jefes o altos mandos.

Este estilo de comunicación permite conocer a los jefes como se sienten los empleados con respecto a la organización en general (Robbins y Coulter, 2010, p. 324).

Comunicación Descendente

Goldhaber considera a los mensajes que se dirigen desde los altos mandos con destino a los colaboradores. La gran parte de las comunicaciones que parten en este sentido están orientadas hacia datos de tarea o mantención (objetivos, órdenes, etc.) (1990, p.22).

Este tipo de comunicación marca el ritmo del qué, cómo, cuándo, y porqué hay que hacer lo que están haciendo en la organización.

Se considera a esta red de mensajes cuando van direccionadas desde los altos cargos hacia los colaboradores. La comunicación descendentemente, está involucrada con mensajes que hacen referencia a la autoridad u órdenes. Además, establece las pautas acerca de la labor que se realiza en la organización, tomando en cuenta los motivos, el tiempo, razones, significado y beneficios y de esta manera permitir la eficacia de la comunicación ascendente. Las funciones en este sentido se encuentran orientadas a informar, coordinar, motivar y estimular a los miembros de la organización.

Este estilo de comunicación sirve para evaluar el desempeño de los empleados (Robbins y Coulter, 2010, p. 323-324).

Comunicación Horizontal

Este tipo de comunicación es aquella que se da entre individuos de un mismo rango de trabajo o de autoridad dentro de una organización. Dichos mensajes están normalmente relacionados con la resolución de conflictos y coordinación de las mejoras a través de acciones (Goldhaber, 1990, p.22).

Además, esta comunicación permite proporcionar apoyo entre compañeros, coordinación de las labores, difundir un punto de control o extender la autoridad o responsabilidad.

Este tipo de comunicación facilita la coordinación y permite el ahorro de tiempo (Robbins y Coulter, 2010, p. 324).

Relaciones

Goldhaber (1990) entiende este concepto a través de las personas, ya que este es el elemento de la organización que permite que fluya los mensajes o la información (p.24).

Es así que resulta necesario conocer de qué forma se producen las relaciones entre las personas, ya que este proceso afecta el curso de la organización y lo más importante, determinar de qué manera está afectándola.

Interdependencia

Este concepto hace referencia a todas las partes que constituyen a una organización, que cumplen un rol abierto en sus procesos y que constantemente están relacionándose entre sí. Por lo tanto, todas estas partes se afectan entre sí y todas dependen entre sí (Goldhaber, 1990, p.24).

Este concepto debe entenderse bajo la idea de que en una organización existe un mando que determina las actividades de los que se encuentran a su cargo, y de esta forma, posee la facultad de facilitar o dificultar las condiciones en las que se desarrollan las personas ya que influyen tanto de manera positiva o negativa.

1.3.2.2 Comunicación organizacional según el modelo clásico

Félix (2014) indica que la comunicación según el modelo clásico de administración está basada justamente en la administración adecuada del personal que trabaja en la organización (p.127).

Según se hace mención, este modelo genera mayor importancia a los procesos que están relacionados al manejo de la información y pasa a un nivel secundario las condiciones que vive el trabajador. Además, la organización se vuelve ante esta realidad netamente operativa y formal (Taylor, Fayol y Weber, citados en Félix, 2014).

Esencialmente, una organización toma un sentido en que todas las dificultades o problemáticas que acontecen en relación a los trabajadores es considerado como un error a subsanar, más no como una pieza importante que debe ser restaurada completamente para buscar un mejor estado.

Teoría de la información

Existe la teoría de la información que fue adoptada por los estudiosos del conductismo y que intenta fundamentar el proceso de las relaciones humanas y que es manejado por la mayoría de las personas. Se hace mención principalmente al emisor, que viene a ser aquella parte que genera las ideas y emite el mensaje, continuando así con el receptor, que viene a ser aquel que capta y codifica el mensaje recibido. El canal utilizado viene a ser el conducto por el cual el mensaje va a fluir (Pastor citado en Ovejero, 2007, pp. 64-65).

Esta teoría hace mención principalmente al manejo de los mensajes como información relevante que circula en las organizaciones, y que incluye contenido relacionado al contexto de la misma en si (sus objetivos, tareas, etc.), y que, por lo tanto, debe ser manejada con adecuado control por parte de personas que se encuentren capacitadas. Por otro lado, es necesario diferenciar el contenido de la información relevante, de aquella que solo produce exceso y dificulta o retrasa los procesos de la organización.

1.3.2.3 Comunicación organizacional según modelos humanistas

Teoría de las Relaciones Humanas

Se hace énfasis en las personas, la cuales mantienen activamente relaciones con las demás dentro de las organizaciones formando grupos sociales.

Arzuza, Castellón y Espinel (2016), basándose en la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo destacan la importancia de un agradable ambiente de trabajo y de cómo se puede desarrollar en una organización, ya que la eficiencia y productividad de los trabajadores no solo depende de los beneficios salariales. La comunicación se vuelve pieza relevante al momento de crear buenas relaciones humanas dentro de la organización (p.21).

Considerando que la comunicación forma parte de cualquier proceso de interacción humana, se puede asegurar que se encuentra en cualquier contexto en donde se establezcan estas relaciones. Más allá del papel o finalidad que tiene cada miembro en la organización, es claro que, sin comunicarse, no habría forma de mantenerse en contacto. Solo por colocar un ejemplo, se diría que las personas de la organización no podrían conocer ni la idea del por qué trabajan, o para qué lo hacen, que pueden obtener y cuál es el sentido de lo que hacen.

Teoría de la motivación

Este enfoque está directamente relacionado a una perspectiva humanista y que valora el factor que forman las personas dentro de las organizaciones (Félix, 2014, p.198).

De esta manera, queda propuesta una visión más integral al trabajo de las personas dentro de las organizaciones y la importancia que esto merece, por lo tanto, la comunicación posee una orientación más amplia para facilitar las condiciones de los miembros dentro de la organización; asimismo, permitir la interacción en todas las áreas.

Como se mencionaba, la comunicación surge como un instrumento para mejorar las relaciones, generando apoyo, compromiso y desarrollo que sea expandido a todas las direcciones que abarca la organización y, por lo tanto, mejorar todos los procesos.

1.3.3 Teoría Psicométrica

Definición

Cuando hablamos de psicometría estamos haciendo referencia a la ciencia que tiene como objetivo el encontrar respuestas a la problemática de medida y cuantificación de las investigaciones psicológicas, usando, teorías, técnicas o métodos que posibiliten medir las variables psicológicas (Muñiz, 2010).

1.3.3.1 Modelos de medida psicométrica

Teoría Clásica de los Test

Según Borsboom, Crocker, Algina, Gruijter y Van Der Kamp (citado en Meneses, et. al, 2013, p.54) lo definen como “[...] las puntuaciones empíricas como la suma de las puntuaciones verdaderas y el error de medida, [...] teniendo en cuenta que ninguno es observable directamente a partir de las puntuaciones empíricas”.

Teoría de la Respuesta al ítem

Según Muñiz (1998) “establece diferentes funciones matemáticas según el modelo de relación entre la variable latente y la capacidad de discriminación de los ítems”.

Teoría de la Generalidad

Se hace posible explorar como diferentes variables de las mediciones, tales como diferentes calificativos, diferentes ítems, o inspeccionar a los sujetos en diferentes ocasiones, pueden influenciar el grado de confianza que se puede tener en las deducciones basadas en las calificaciones (Martínez, Hernández y Hernández, 2014, p.101).

1.3.3.2 Características

1.3.3.2.1 Confiabilidad

Es aquella propiedad que va a dar relevancia a la consistencia y exactitud de la medida, por lo tanto, si esta toma valores sólidos y exactos, se puede establecer una confiabilidad en los resultados (Meneses, et. al, 2013, p.75).

En el marco de la psicometría, cuando hablamos de fiabilidad hacemos referencia a la propiedad que va a valorar la resistencia y exactitud de la medición y bajo este sentido se podrá saber que la prueba es confiable (Muñiz, 1998).

Consistencia Interna

Constituye la forma más habitual de hallar la fiabilidad de las construcciones psicométricas, evaluando los conjuntos de ítems o reactivos, y apelando a que se mida el mismo carácter o contenido (Ledesma, Molina y Valero, 2002, p.143).

Test-Retest

Consiste en la aplicación de una prueba en 2 oportunidades a una misma muestra (Meneses, et al., p.83).

La correlación entre las puntuaciones de las veces en las que se aplicó la prueba viene a ser el coeficiente de fiabilidad. Puesto que un test es altamente paralelo a sí mismo, este modelo es perfectamente congruente con el modelo, ya que determina finalmente en qué grado son estables finalmente los resultados en la primera aplicación del test (Muñiz, 1998).

Formas Paralelas

Se basa en determinar el porcentaje del coeficiente de correlación de Pearson entre las calificaciones de una extensa muestra de personas que es significativa de la población estudio del instrumento, en dos formas paralelas de una prueba previamente adquiridas (Meneses, et al., p.82).

Prueba de dos mitades

Consiste en dividir un instrumento en 2 mitades y estos deberían ser iguales para asegurar una óptima consistencia interna (Meneses, et al., p.85).

Solo se administra la prueba en una oportunidad, obteniéndose para cada persona las calificaciones que le pertenecen a cada una de las partes en las que se clasificó la prueba (Muñiz, 1998).

1.3.3.2 Factores que afectan la fiabilidad

Fiabilidad y variabilidad

La fiabilidad no depende únicamente de las características propias del test, también va a depender del tipo de muestra de sujetos utilizados para calcularla, y la cual constituye una seria limitación para el modelo clásico, pues se está describiendo un instrumento de medida, como es el test, en función de los objetos medidos, los sujetos. Uno de los aspectos que influyen en la fiabilidad se ha definido como la correlación entre dos formas paralelas de una prueba, y se sabe que la correlación viene afectada por la variabilidad del grupo, aumentando con esta (Muñiz, 1998).

1.3.3.2.3 Validez

Se conceptualiza como la correlación entre el instrumento y el juicio de interés (Meneses, 2013, p.143).

Abad et al. (2006) definen la validez como un proceso independiente que tiene como finalidad contribuir evidencias sobre las deducciones que podemos realizar con un test.

Hernández et al. (2014) nos dicen que la validez es el nivel en que una escala o instrumento mide verdaderamente la variable que se intenta medir. Es decir, es un modo que urge conocer si un instrumento se encuentra midiendo acertadamente lo que pretende medir.

Validez de contenido

Los ítems que constituyen el instrumento son importantes y significativos en la medida que representan parte de la variable psicológica que se busca medir (Meneses, 2013, p.145).

Para Hernández et al. (2014) la validez de contenido es el nivel en que un instrumento muestra una totalidad en concreto de contenido de lo que se está midiendo. Esto es, cuando se diseña un test o un cuestionario se toman un grupo de ítems que están relacionados con algunas conductas que señalan al atributo de interés de evaluación. En el análisis de la validez de contenido se tiene que conocer la relevancia de los ítems en relación al dominio de interés para después determinar si los ítems son representativos de las conductas que son indicadores del atributo de investigación.

Juicio de Expertos

Corral (2009) hace referencia al método de agregados individuales y que está enfocado en pedir a cada experto la estimación de los ítems de determinada prueba con relación a los dominios del test. Para Escurra (1988) aún existen discrepancias acerca de la cantidad específica de jueces, sin embargo, propone que, para la cantidad de ocho personas expertas, es necesario que al menos siete de ellos validen o aprueben el constructo (p.108). De esta forma, se constituye opiniones informadas de personas con trayectoria reconocida en los temas de investigación y de esta forma, poder dar su opinión, juicios, alcances y/o valoraciones con el fin de aprobar o reconocer errores en la elaboración del instrumento.

Validez de constructo

Una prueba psicológica no es una unión de ítems que se unen al azar para finalmente lograr pronosticar un criterio, sino que resulta ser una medida o índice de un constructo o teoría (Muñiz, 1998).

Pérez, Chacón y Moreno (2000) indican que la validez de constructo consiste en el estudio del alcance de las puntuaciones de las pruebas de medida expresada a través de las variables psicológicas y que son asumidas en su medida. La validez de constructo por análisis factorial exploratorio y confirmatorio puede denominarse un pseudo procedimiento para hallar dicha validez, sin embargo, se debe mencionar que el análisis confirmatorio finalmente es capaz de confirmar la relación con el proceso exploratorio previamente dado (Pérez et al., 2000).

Validez de criterio

Validez predictiva

Viene a ser el proceso que siguen los sujetos para contestar el instrumento y que posibilita obtener respuestas indicadoras de lo que se pretende evaluar (Meneses, 2013, p.145).

El uso más frecuente de los test está en relación con la predicción a partir de ellos de alguna variable de interés o criterio (Muñiz, 1998).

Validez concurrente

Las comparaciones de los ítems del instrumento entre sí son adecuadas con el guía teórico utilizado al momento de concretar el constructo a evaluar (Meneses, 2013, p.145).

1.3.3.3 Baremos y Percentiles

La baremación viene a ser el escalamiento de una medida y conforma un componente de gran importancia para el proceso de creación y uso de una prueba de medición. Los percentiles son la generalización de la mediana y radica en determinar a cada evaluación directa una puntuación en porcentajes, según la postura de las investigaciones dentro del círculo de observaciones (Meneses et. al, 2013, pp. 205-220).

1.3.3.4 Análisis de ítems

Índice de dificultad

Viene a ser la proporción de personas que contestan correctamente en el instrumento (Meneses et. al, 2013, p.238).

Índice de Homogeneidad

Su finalidad es distinguir o discriminar entre las personas que tienen un buen desempeño según los puntajes en la prueba, respecto a las que no (Meneses et. al, 2013, p.242).

Índice de Validez

Abad et. al (2004) nos dice que permite conocer la correlación entre las puntuaciones de los ítems con un criterio de validación externo (p.17).

Baremación

Los baremos consisten en otorgar un valor a cada puntuación que es directa y que advierte sobre cuál es la posición que esta ocupa en relación con las puntuaciones que van a ocupar las demás personas que pertenecen al grupo normativo (Abad et. al, 2004, p. 119).

1.4 Formulación del problema

- ¿Es válida y confiable la Escala de flujos de Comunicación Organizacional (ECO-E) en trabajadores del área administrativa en dos municipalidades distritales de Lima norte?

1.5 Justificación

Es necesario determinar la justificación de esta investigación para ello se valorarán algunos criterios que determinan la importancia de esta investigación.

De acuerdo a la conveniencia, la presente investigación se justifica porque permitirá determinar la calidad de comunicación que se presentan en las organizaciones a través de la creación de una escala de comunicación organizacional, teniendo que en cuenta que dicha variable constituye la formación de otros procesos de relevancia.

Esta investigación posee relevancia social ya que va a permitir que su instrumento sirva para el diagnóstico de los procesos de comunicación y su efectividad dentro de las organizaciones de nuestro país en las que se ven reflejadas muchas problemáticas relacionadas a esta variable, de forma que se beneficien atendiendo esta necesidad a tiempo generando alternativas rápidas y eficaces.

En cuanto a las implicaciones prácticas, esta investigación se centra directamente en lo que la comunicación significa dentro de las organizaciones. Es por ello que se pretende identificar dificultades en los flujos (dirección) de la comunicación y de esta forma permitir la elaboración y aplicación de estrategias y métodos que faciliten el abordaje, garantizando el bienestar de la organización.

Es importante mencionar que las organizaciones no dependen únicamente de los procesos comunicativos, ya que se desarrollan muchos otros con igualdad de importancia, sin embargo, se puede abarcar muchas dificultades si se parte desde una evaluación de la comunicación, ya que esta es base para el desarrollo de muchos procesos que se suscitan dentro de las organizaciones y que tienen gran acogida.

La teoría de Goldhaber (1990) y el aporte de Robbins y Coulter (2010) sirvieron como base para el desarrollo de esta investigación y la creación del instrumento en cuestión y de alguna u otra manera permite poner en juicio sus postulados y la veracidad de lo que argumentan. Entonces, el valor teórico que proporciona significa en gran parte el comprobar lo que se está pretendiendo evaluar desde el inicio y la magnitud con la que esta investigación espera darle mayor presencia o cabida a la comunicación dentro de las organizaciones, es decir, generar la importancia debida a un tema que puede generar consecuencias positivas, así como negativas.

La utilidad metodológica de este proyecto se basa principalmente en otorgar una herramienta que les permita a las organizaciones evidenciar dificultades en la dirección o flujos que ocupa la Comunicación, ya que actualmente no existe un instrumento capaz de informar apropiadamente acerca de la variable mencionada anteriormente.

La comunicación organizacional deficiente, no solo va a generar que no exista un adecuado intercambio de información a través de ideas, opiniones, necesidades, entre otras, sino que al mismo tiempo impide el desarrollo de otros procesos de bastante importancia dentro de las organizaciones como lo son la cultura organizacional, el clima organizacional, la motivación dentro del trabajo, entre muchos otros.

1.6 Hipótesis

Dada la naturaleza cuantitativa de la investigación no se hace viable la generación de hipótesis. Aquellas investigaciones que permiten realizar hipótesis poseen un planteamiento de carácter correlacional, explicativo o descriptivo, ya que buscan predecir un hecho (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.92). Es por ello que la presente investigación opta por la no realización de hipótesis, ya que se basará principalmente en sus objetivos.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Construir e identificar la validez y confiabilidad de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales del cono norte, 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la validez de contenido de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima norte, 2018.

Determinar el análisis de homogeneidad ítem test de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima norte, 2018.

Identificar la validez de constructo por análisis factorial de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima norte, 2018.

Determinar la confiabilidad por consistencia interna de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima norte, 2018.

Determinar la confiabilidad por dos mitades de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima norte, 2018.

Determinar si existen diferencias significativas en la Comunicación Organizacional en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima norte, 2018, según sexo y edad.

Elaborar los baremos de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima norte, 2018.

Elaborar el manual de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E).

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Diseño de Investigación

Esta investigación tuvo un diseño no experimental transversal

No experimental ya que solo se limita a la observación de la variable y el desarrollo en su ambiente cotidiano más no a la manipulación de la misma para después estudiar dicho fenómeno (Hernández, et al., 2014).

Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo instrumental ya que considera que corresponden a esta categoría a aquellas investigaciones que van dirigidas al desarrollo de pruebas e instrumentos, involucrando tanto en la creación (o adaptación) como la evaluación de las propiedades o criterios psicométricas de los mismos (Montero y León, 2002).

Nivel de Investigación

Fue aplicada ya que se busca resolver problemas prácticos a través de saberes previos y nuevos que se logren plantear. (Hernández et al., 2014).

2.2 Variables, Operacionalización

Variables de Estudio

Comunicación Organizacional

La definición conceptual es propuesta por Goldhaber (1990, p.16) quién afirma que es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes.

La definición operacional será comprendida a través de la medición de la variable Comunicación Organizacional en la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E).

La variable cuenta con 3 dimensiones: Comunicación Ascendente, la cual contiene indicadores como la Solución de dudas, Retroalimentación y Participación, comprendidos desde los ítems 1 al 9; Comunicación Descendente, la cual contiene como indicadores a la Información, Conocimiento de Objetivos y Motivación, comprendidos desde los ítems 10 al 21; Comunicación Horizontal, la cual contiene indicadores como Apoyo, Resolución de conflictos y Coordinación, comprendidos desde los ítems 22 al 34.

Finalmente, la escala de medición es ordinal y la dirección de los ítems es de forma directa.

Variables Sociodemográficas

- Sexo: Masculino y Femenino
- Edad:

Según el criterio de Papalia, Sterns y Camp (2009), se distribuyó los rangos de edad trabajados en la presente investigación:

Adolescencia tardía (17 – 19)

Adulthood temprana (20 – 40)

Adulthood media (41 – 65)

Adulthood tardía (66 – a más)

2.3 Población y muestra

Población

La población estuvo constituida por trabajadores del área administrativa de dos municipalidades distritales de Lima Norte, siendo una población total de 450 trabajadores. Se determinó esta cantidad aproximada basándose en las indagaciones hechas acerca de los trabajadores que laboran en el año 2018, para obtener así una estimación acerca de la cantidad exacta y tomar en cuenta este dato cuantitativo.

Unidad de Análisis

Para obtener la unidad de análisis se utilizó a un trabajador del área administrativa de dos municipalidades distritales de Lima Norte.

Muestra

Nunnally y Bernstein (1995) recomiendan que, para el análisis de los ítems, es necesario que estos sean aplicados a cinco personas como mínimo por cada ítem, de esta forma se cubriría el criterio de que mientras más individuos participen en la investigación, más efectivos serán los resultados que se obtengan.

Siguiendo el criterio del autor antes mencionado, para hallar la muestra se tomó en cuenta un nivel de confianza de 99%, un error máximo de 0.04 y una varianza significativa para el nivel de confianza que se asignó, se obtuvo que se debe trabajar con 314 trabajadores, sin embargo, la muestra finalmente se trabajó con 334 trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima Norte debido a su accesibilidad. De esta forma, según la Municipalidad 1 aportó a la muestra una cantidad de 157 personas y la Municipalidad 2 aportó a la muestra una cantidad de 177 personas.

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{(e^2(N - 1) + Z^2 p \cdot q)}$$

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Dónde:

n= Tamaño de Muestra

Z= Nivel de confianza (99%)

p= Significancia de error (0.04)

q= Probabilidad en contra (1-p)

N= Población objetivo (450)

e= Error de estimación (0.02)

Muestreo

El muestreo considerado fue no probabilístico de tipo intencional, a razón de que la población de estudio estaba dividida entre diversas municipalidades de Lima norte, siendo seleccionadas dos municipalidades distritales, de las cuales se estableció la muestra final.

Criterios de inclusión de la muestra:

- Trabajadores que cumplan labores administrativas dentro de la organización.
- Trabajadores que aceptan participar libremente en la investigación.

Criterios de exclusión de la muestra:

- Trabajadores que cumplan labores de campo fuera de la organización.
- Trabajadores que se resisten a participar libremente de la investigación.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica de recolección de datos

Según Alelú, Cantín, López y Rodríguez (s.f.) afirman que la encuesta es un método de recolección de datos aplicadas a las personas y que son diseñados previamente para obtener información específica.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

Ficha Técnica

Nombre: Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E)

Autor: Enriquez Castillo, Elmer José

Procedencia: Universidad Privada César Vallejo Lima Norte, Perú.

Aparición: 2018

Significación: Instrumento psicométrico eficaz para medir el nivel de comunicación organizacional en trabajadores del área administrativa de municipalidades distritales de Lima Norte.

Aspectos que evalúa:

- Aspecto Ascendente respecto a la comunicación organizacional.
- Aspecto Descendente respecto a la comunicación organizacional.
- Aspecto Horizontal respecto a la comunicación organizacional.

Administración: Individual o colectiva

Aplicación: Trabajadores de cualquier rango de edad que conocen la realidad de la organización.

Duración: 10 - 15 minutos.

Tipo de ítem: Enunciados con alternativas politómicas tipo escala Likert.

Ámbitos: Organizacional o investigación.

Dimensión Ascendente: 1 - 9

Dimensión Descendente: 10 - 21

Dimensión Horizontal: 22 - 34

Materiales: Manual de registros y hoja de respuestas

Criterio de calidad: Validez y confiabilidad

2.4.3 Validez y confiabilidad

La escala de comunicación aplicada en esta investigación posee validez y confiabilidad. Los ítems de la escala fueron analizados por el criterio de jueces a través de la V de Aiken obteniendo valores mayores a 0.8, además se realizó la correlación ítem test con resultados mayores a 0.2 de la totalidad de los ítems, determinando así la validez del instrumento. Para la confiabilidad del instrumento se analizó a través del alfa de Cronbach, la prueba de dos mitades de Guttman y el coeficiente de alfa; consiguiendo valores mayores a 0.95 y 0.84 respectivamente.

Estudio Piloto

La prueba piloto puede certificar los mismos resultados que el trabajo general. Se recomienda la utilización de un grupo pequeño de sujetos que no sean parte de la muestra que se ha seleccionado, pero que, si pertenezcan a la población y compartan cualidades iguales, con un número aproximado de 14 y 30 personas (Corral, 2009).

Para la elaboración del diseño de la escala de comunicación organizacional de Enriquez (COE) se realizó un estudio piloto a trabajadores administrativos del sexo masculino y femenino de la municipalidad distrital de Los Olivos (n=88) para obtener los resultados que certifiquen la validez y confiabilidad del instrumento.

2.5 Métodos de análisis de datos

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, a razón de que los datos que se obtuvieron fueron expresados gráficamente a través de los programas estadísticos SPSS y hoja de cálculos de Excel, para la respectiva interpretación de los resultados.

La primera fase, estuvo orientada a determinar la validez de contenido del instrumento. Este se obtuvo a través del juicio de valoración de ocho jueces expertos en la variable, considerando además los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. Además, se realizó un estudio piloto (n=88) para el análisis de los ítems bajo el criterio de validez y la confiabilidad. Finalmente, se realizaron las correcciones gramaticales a los ítems de la escala para su posterior aplicación.

La segunda fase estuvo comprendida en determinar los índices de homogeneidad, los cuales se obtuvieron a través de la correlación ítem-test, tomando en cuenta que el nivel de significancia debe ser mayor a 0.20 para que se establezca una adecuada correlación.

La validez de constructo, de estructura y factorial comprendió la tercera fase y se realizó a través de los procedimientos de análisis factorial exploratorio, teniendo en cuenta que los resultados de la prueba de KMO y Bartlett y que la medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo sea (>0.50); además, la prueba de esfericidad de Bartlett dio como resultado un puntaje de 0.00, teniendo en cuenta que el nivel de significancia debe ser ($p<0.05$). Finalmente, se obtuvo el análisis de ítems con las sub dimensiones a través de la matriz de varianza rotada.

La cuarta fase comprendió la confiabilidad por el Alfa de Cronbach y la prueba de dos mitades de Guttman.

La última fase consistió en generar la baremación, hallando los percentiles generales y por dimensiones, agrupando los datos sociodemográficos. Se utilizó la U Mann Whitney y Kruskal Wallis para determinar si existen diferencias en función de las variables sociodemográficas implicadas en la investigación, y así determinar baremos diferenciados.

2.6 Aspectos éticos

Las consideraciones éticas del instrumento aplicado fueron consideradas importantes desde el principio. El compromiso y el alto grado de responsabilidad se evidenciarán en el minucioso cuidado de plagio y/o falsedades, respetando propiedad intelectual de los autores primarios y secundarios que son parte de la presente investigación. Además, no colocar los datos personales de los participantes más allá de la edad y el sexo que desempeñan dentro de la organización en la que laboran.

Para la aplicación de la escala, se consideró oportuna la utilización de consentimientos informados a cada uno de los participantes, sin embargo, ante las dificultades y negativas de los participantes, se optó, por tanto, que las personas a cargo de las instituciones investigadas dieran el consentimiento informado representando a los trabajadores que formaron parte rigurosamente de la investigación. Es así que se brindó la información necesaria acerca de la investigación, su finalidad y sus objetivos. Por otra parte, se consideró importante para el desarrollo de la escala la participación voluntaria de los sujetos, recalando en todo momento la sinceridad con la que debían actuar. Finalmente, se hizo mención de que la información obtenida será tratada con total confidencialidad y que posee fines académicos y de investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados de la prueba piloto

Validez de contenido

Tabla 1

Índice de validez de contenido según la V de Aiken de la prueba piloto

I	PERTINENCIA								RELEVANCIA								CLARIDAD												
	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 6	J 7	J 8	T 8	V	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 6	J 7	J 8	T 8	V	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 6	J 7	J 8	T 8
1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
2	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
3	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
4	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	0	1	1	1	1	1	7
7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
8	0	1	1	1	1	1	1	1	7	9	0	1	1	1	1	1	1	1	7	9	1	1	1	1	1	1	1	1	8
9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
10	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
11	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	0	1	1	1	1	1	7
12	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
13	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
14	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
15	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
16	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
17	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
18	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
19	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	0	1	1	1	1	1	7
20	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
21	0	1	1	1	1	1	1	1	7	9	0	1	1	1	1	1	1	1	7	9	1	1	1	1	1	1	1	1	8
22	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
23	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
24	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
25	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
26	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
27	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
28	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
29	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	0	1	1	1	1	1	7
30	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
31	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	0	1	1	1	1	1	7
32	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	0	1	1	1	1	1	7
33	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
34	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
35	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
36	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
37	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
38	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
39	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
40	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8

En la tabla 1, se puede observar que los ítems superan el valor de 0.8, rango permitido para que un ítem sea válido (Escrura, 1988).

Tabla 2

Índice de validez de contenido a través de la prueba Binomial de la V. de Aiken por pertinencia, relevancia y claridad de la prueba piloto

Pertinencia	Prueba binomial		Claridad
	Relevancia	Claridad	
	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
J1	,000	J1 ,000	J1 ,000
J2	,000	J2 ,000	J2 ,000
J3	,000	J3 ,000	J3 ,000
J4	,000	J4 ,000	J4 ,000
J5	,000	J5 ,000	J5 ,000
J6	,000	J6 ,000	J6 ,000
J7	,000	J7 ,000	J7 ,000
J8	,000	J8 ,000	J8 ,000

En la tabla 2, se puede observar que la Escala de Comunicación Organizacional es pertinente, relevante y clara, puesto que existe concordancia entre los 8 jueces calificativos, ya que su significancia es $,000 < (0.05)$.

Tabla 3*Índice de correcciones gramaticales de la prueba piloto*

Versión 1	Versión 2
Ítem 11. Cuando siento que algo puede mejorar, no dudo en opinar o sugerírselo a mi jefe.	Ítem 11. Cuando siento que algo puede mejorar, no dudo en brindar mi opinión o sugerírselo a mi jefe.
Ítem 28. No tengo problemas en escuchar a un compañero de trabajo si éste lo necesita.	Ítem 28. Si un compañero necesita ser escuchado, entonces lo hago fácilmente.
Ítem 29. Hay un ambiente de comunicación en mi espacio de trabajo.	Ítem 29. Hay un ambiente de comunicación entre compañeros en mi espacio de trabajo.
Ítem 30. Comparto información con mis compañeros mutuamente para mejorar y/o acelerar el trabajo.	Ítem 30. Comparto información con mis compañeros mutuamente para mejorar y/o avanzar el trabajo.
Ítem 37. Me entiendo muy bien con mis compañeros del mismo nivel de trabajo.	Ítem 37. Me entiendo muy bien con mis compañeros de trabajo.
Ítem 40. Mis compañeros y yo nos comunicamos en conjunto.	Ítem 40. Mis compañeros y yo nos comunicamos mediante reuniones.
Ítem 41. Mantengo comunicación con compañeros de otras áreas de trabajo.	Ítem 41. Mantengo comunicación adecuada con compañeros de otras áreas de trabajo.
Ítem 43. Todas las áreas de la empresa permanecen en contacto para facilitar el trabajo.	Ítem 43. Todas las áreas de la empresa permanecen en contacto entre sí para facilitar el trabajo global.
Ítem 45. Todas las oficinas de la empresa trabajan en conjunto para hacer un trabajo más efectivo.	Ítem 45. Todas las oficinas o áreas de la empresa trabajan en conjunto para hacer un trabajo más efectivo.

En la tabla 3, los ítems originales fueron revisados y transcritos para una mayor claridad y comprensión del instrumento, respetando las normas gramaticales y el significado correspondiente para cada reactivo.

Análisis de correlación por homogeneidad

Tabla 4

Índice de homogeneidad ítem test corregido de la escala total de la prueba piloto

	rite
Ítem 1. Mis superiores me permiten realizar preguntas cuando algo no queda muy claro para mí	,254
Ítem 2. Puedo resolver mis dudas dentro del trabajo a través de mi jefe inmediato	,504
Ítem 3. Me siento seguro preguntando a mis superiores sobre algo que no entiendo	,465
Ítem 4. No tengo dificultades cuando tengo que pedirle un consejo a mi jefe acerca de un tema	,410
Ítem 5. Puedo consultar a mis superiores para aclarar mis ideas cuando algo se me hace complicado dentro del trabajo	,530
Ítem 6. Mantengo informados a mis superiores acerca de lo que sucede dentro del trabajo	,566
Ítem 7. Les comunico a mis jefes el progreso o retraso que se pueda dar en el trabajo	,460
Ítem 8. En mi trabajo, las dificultades son manejadas de una mejor manera cuando son comunicadas a tiempo	,579
Ítem 9. Mis superiores escuchan mis ideas de trabajo	,601
Ítem 10. No tengo problemas al momento de opinar sobre un tema de importancia con mi jefe	,566
Ítem 11. Cuando siento que algo puede mejorar, no dudo en brindar mi opinión o sugerírselo a mi jefe	,468
Ítem 12. Tengo la confianza suficiente como para poder discutir algún problema dentro de mi trabajo con mi jefe a cargo.	,508
Ítem 13. Los comentarios que realizo dentro de mi trabajo son tomados en cuenta por mis superiores.	,605
Ítem 14. Tengo conocimiento de las funciones que debo realizar en mi trabajo gracias a mis jefes.	,542
Ítem 15. Mis superiores posibilitan que conozca todo lo relacionado a las funciones de mi cargo dentro de la empresa.	,503
Ítem 16. Recibo la información que necesito por parte de mis jefes para poder realizar mi trabajo adecuadamente.	,657
Ítem 17. Mis superiores me mantienen informado sobre las actividades que se realizan diariamente.	,619
Ítem 18. Comprendo fácilmente las indicaciones de mis jefes.	,468
Ítem 19. Mi jefe deja en claro lo que se pretende lograr con mi trabajo.	,595
Ítem 20. Mis superiores consideran importante que conozca los objetivos de la empresa.	,530
Ítem 21. Conozco el “para qué” de mi trabajo.	,485
Ítem 22. Mis superiores me incentivan a realizar un mejor trabajo.	,551
Ítem 23. Mis avances en el trabajo son reconocidos por parte de mis jefes.	,618
Ítem 24. Mi desempeño dentro del trabajo es tomado en cuenta por parte de mis superiores.	,734
Ítem 25. Recibo mensajes positivos de mi jefe cuando realizo mi trabajo adecuadamente.	,485
Ítem 26. Cuento con el apoyo de los jefes para realizar un mejor trabajo.	,720
Ítem 27. Me siento escuchado por mis compañeros de trabajo.	,566
Ítem 28. Si un compañero necesita ser escuchado, entonces lo hago fácilmente.	,277
Ítem 29. Hay un ambiente de comunicación entre compañeros en mi espacio de trabajo.	,541
Ítem 30. Comparto información con mis compañeros mutuamente para mejorar y/o avanzar el trabajo.	,522
Ítem 31. Recibo apoyo de mis compañeros de área través de buenos comentarios.	,462
Ítem 32. Cualquier dificultad entre compañeros de área es adecuadamente resuelta mediante acuerdos.	,577
Ítem 33. Mis compañeros dialogan para solucionar efectivamente sus dificultades.	,598
Ítem 34. Trato de resolver apropiadamente cualquier impase con mis compañeros para no perjudicar el trabajo.	,706
Ítem 35. Manejo adecuadamente cualquier situación conflictiva con algún compañero dentro de mi área de trabajo.	,521
Ítem 36. Practico estrategias que me permiten solucionar dificultades con mis compañeros de área.	,526
Ítem 37. Me entiendo muy bien con mis compañeros de trabajo.	,561
Ítem 38. La comunicación entre mis compañeros de área es adecuada.	,660
Ítem 39. Puedo coordinar fácilmente con mis compañeros de área cuando se trata de resolver una tarea.	,683
Ítem 40. Mis compañeros y yo nos comunicamos mediante reuniones.	,638

En la tabla 4, se observa que no se eliminarán ítems ya que todos superan el valor de 0.20 (Kline, 1993).

Análisis de fiabilidad

Tabla 5

Índice de fiabilidad por el alfa de Cronbach de la prueba piloto

ECO-E	N de elementos	Alfa de Cronbach
Comunicación Organizacional	40	0.949
Comunicación Ascendente	13	0.864
Comunicación Descendente	13	0.907
Comunicación Horizontal	14	0.920

En la tabla 5, los resultados del alfa de Cronbach muestran un nivel de fiabilidad alto (,949) en relación a la escala total; así mismo, las dimensiones 1, “Dimensión comunicación ascendente” (,864), la dimensión 2, “Dimensión comunicación descendente” (,907), la dimensión 3, “Dimensión comunicación horizontal” (,920) obtienen un nivel alto de fiabilidad.

Tabla 6

Índice de fiabilidad a través de la prueba de dos mitades de Guttman de la prueba piloto

ECO-E	N de elementos	Dos Mitades
Comunicación Organizacional	40	0.849
Comunicación Ascendente	13	0.792
Comunicación Descendente	13	0.839
Comunicación Horizontal	14	0.895

En la tabla 6, los resultados de la prueba de Dos Mitades muestran un nivel de fiabilidad alto (,849) en relación a la escala total; así mismo, las dimensiones 1, “Dimensión comunicación ascendente” (,792), la dimensión 2, “Dimensión comunicación descendente” (,839), la dimensión 3, “Dimensión comunicación horizontal” (,895) obtienen un nivel alto de fiabilidad.

3.2 Resultados de la prueba general

Análisis de correlación por homogeneidad

Tabla 7

Índice de homogeneidad ítem test corregido de la escala total de la prueba

	ritc
Ítem 1. Mis superiores me permiten realizar preguntas cuando algo no queda muy claro para mí	,465
Ítem 2. Puedo resolver mis dudas dentro del trabajo a través de mi jefe inmediato	,591
Ítem 3. Me siento seguro preguntando a mis superiores sobre algo que no entiendo	,595
Ítem 4. No tengo dificultades cuando tengo que pedirle un consejo a mi jefe acerca de un tema	,468
Ítem 5. Puedo consultar a mis superiores para aclarar mis ideas cuando algo se me hace complicado dentro del trabajo	,597
Ítem 6. Mantengo informados a mis superiores acerca de lo que sucede dentro del trabajo	,481
Ítem 7. Les comunico a mis jefes el progreso o retraso que se pueda dar en el trabajo	,415
Ítem 8. En mi trabajo, las dificultades son manejadas de una mejor manera cuando son comunicadas a tiempo	,538
Ítem 9. Mis superiores escuchan mis ideas de trabajo	,688
Ítem 10. No tengo problemas al momento de opinar sobre un tema de importancia con mi jefe	,572
Ítem 11. Cuando siento que algo puede mejorar, no dudo en brindar mi opinión o sugerírselo a mi jefe	,571
Ítem 12. Tengo la confianza suficiente como para poder discutir algún problema dentro de mi trabajo con mi jefe a cargo.	,566
Ítem 13. Los comentarios que realizo dentro de mi trabajo son tomados en cuenta por mis superiores.	,619
Ítem 14. Tengo conocimiento de las funciones que debo realizar en mi trabajo gracias a mis jefes.	,616
Ítem 15. Mis superiores posibilitan que conozca todo lo relacionado a las funciones de mi cargo dentro de la empresa.	,637
Ítem 16. Recibo la información que necesito por parte de mis jefes para poder realizar mi trabajo adecuadamente.	,699
Ítem 17. Mis superiores me mantienen informado sobre las actividades que se realizan diariamente.	,652
Ítem 18. Comprendo fácilmente las indicaciones de mis jefes.	,516
Ítem 19. Mi jefe deja en claro lo que se pretende lograr con mi trabajo.	,655
Ítem 20. Mis superiores consideran importante que conozca los objetivos de la empresa.	,615
Ítem 21. Conozco el “para qué” de mi trabajo.	,473
Ítem 22. Mis superiores me incentivan a realizar un mejor trabajo.	,663
Ítem 23. Mis avances en el trabajo son reconocidos por parte de mis jefes.	,675
Ítem 24. Mi desempeño dentro del trabajo es tomado en cuenta por parte de mis superiores.	,715
Ítem 25. Recibo mensajes positivos de mi jefe cuando realizo mi trabajo adecuadamente.	,687
Ítem 26. Cuento con el apoyo de los jefes para realizar un mejor trabajo.	,720
Ítem 27. Me siento escuchado por mis compañeros de trabajo.	,654
Ítem 28. Si un compañero necesita ser escuchado, entonces lo hago fácilmente.	,566
Ítem 29. Hay un ambiente de comunicación entre compañeros en mi espacio de trabajo.	,654
Ítem 30. Comparto información con mis compañeros mutuamente para mejorar y/o avanzar el trabajo.	,631
Ítem 31. Recibo apoyo de mis compañeros de área través de buenos comentarios.	,641
Ítem 32. Cualquier dificultad entre compañeros de área es adecuadamente resuelta mediante acuerdos.	,725
Ítem 33. Mis compañeros dialogan para solucionar efectivamente sus dificultades.	,662
Ítem 34. Trato de resolver apropiadamente cualquier impase con mis compañeros para no perjudicar el trabajo.	,603
Ítem 35. Manejo adecuadamente cualquier situación conflictiva con algún compañero dentro de mi área de trabajo.	,560
Ítem 36. Practico estrategias que me permiten solucionar dificultades con mis compañeros de área.	,549
Ítem 37. Me entiendo muy bien con mis compañeros de trabajo.	,645
Ítem 38. La comunicación entre mis compañeros de área es adecuada.	,655
Ítem 39. Puedo coordinar fácilmente con mis compañeros de área cuando se trata de resolver una tarea.	,662
Ítem 40. Mis compañeros y yo nos comunicamos mediante reuniones.	,571

En la tabla 7, se observa que no se eliminarán ítems ya que todos superan el valor de 0.20 (Kline, 1993).

Validez de constructo

Tabla 8

KMO y prueba de esfericidad de Bartlett de la prueba

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.942
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	7126.913
	gl	561
	Sig.	0.000

En la tabla 8, se observa que el índice de adecuación de muestra según el KMO para esta matriz es de 0.942, por lo que se le considera bastante aceptable para poder aplicarse el análisis factorial. También se observa que en la prueba de esfericidad de Barlett, se obtiene como resultado que $p < 0.05$, lo que indica que el modelo factorial es adecuado para explicar los datos.

Tabla 9

Varianza total explicada

Componente	Varianza total explicada					
	Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	13.317	39.167	39.167	7.587	22.315	22.315
2	3.264	9.601	48.769	6.771	19.916	42.230
3	1.910	5.618	54.387	4.133	12.156	54.387

En la tabla 9, se observa que la prueba tiene 3 factores bien definidos que explican el 54.38% de la varianza total.

Tabla 10*Matriz de componentes rotados inicial de la prueba*

	Matriz de componente rotado		
	Componente		
	CD	CH	CA
I23	0.814		
I24	0.779		
I25	0.770		
I22	0.737		
I26	0.718	0.325	
I17	0.709		
I16	0.697		
I19	0.607		0.357
I15	0.598		
I9	0.577		0.476
I14	0.568		
I13	0.564		0.368
I2	0.557		0.455
I20	0.540	0.313	
I3	0.476		0.452
I38		0.796	
I31		0.794	
I32		0.780	
I30		0.765	
I37		0.765	
I39		0.731	
I33	0.333	0.706	
I29		0.697	
I35		0.688	0.310
I34		0.666	0.374
I27	0.340	0.599	
I40	0.308	0.598	
I36		0.543	0.368
I28		0.512	0.321
I11			0.672
I12	0.324		0.599
I10			0.592
I7			0.570
I6			0.550
I8			0.504
I21		0.340	0.501
I4			0.490
I5	0.453		0.475
I1	0.400		0.464
I18	0.371		0.443

En la tabla 10, los resultados del análisis factorial, recogen las cargas factoriales superiores a 0.30. Los ítems que componen cada factor, responden en gran parte a sus dimensiones postuladas. Además, 19 reactivos eran saturaciones bipolares, sin embargo, damos por aceptado la mayor carga factorial para no alterar la estructura de la escala. Finalmente, se observa que los ítems 2, 3, 9, 13, 18 y 21 saturan en componentes que no corresponden a las dimensiones postuladas, por lo que se optó por eliminar dichos ítems.

Tabla 11*Matriz de componentes rotados final de la prueba*

	Matriz de componente rotado		
	Componente		
	CH	CD	CA
I38	0.801		
I31	0.796		
I32	0.791		
I30	0.767		
I37	0.765		
I39	0.734		
I33	0.713	0.322	
I29	0.697		
I35	0.693		0.305
I34	0.659		0.391
I40	0.600	0.312	
I27	0.597	0.340	
I36	0.534		0.394
I28	0.496		0.358
I23		0.818	
I24		0.782	
I25		0.779	
I22		0.743	
I26	0.309	0.732	
I17		0.717	
I16		0.705	
I19		0.627	0.332
I15		0.601	
I14		0.570	
I20	0.306	0.562	
I11			0.688
I10			0.631
I12		0.308	0.609
I7			0.602
I6			0.580
I8		0.302	0.502
I4			0.492
I5		0.430	0.453
I1		0.383	0.444

En la tabla 11, se muestra como quedó finalmente la estructura del análisis factorial de rotación varimax de la escala propuesta.

Análisis de fiabilidad

Tabla 12

Índice de fiabilidad por el alfa de Cronbach

ECO-E	N de elementos	Alfa de Cronbach
Comunicación Organizacional	34	0.951
Comunicación Ascendente	9	0.822
Comunicación Descendente	11	0.931
Comunicación Horizontal	14	0.936

En la tabla 12, los resultados del Alfa de Cronbach muestran un nivel de fiabilidad alto en relación a la escala total (,951), así mismo, las dimensiones “comunicación ascendente” (,822), “comunicación descendente” (,931) y “comunicación horizontal (,936), obtienen un nivel alto de fiabilidad.

Tabla 13*Índice de fiabilidad por el alfa de Cronbach si se elimina el elemento***Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	132.93	377.095	0.469	0.950
I4	133.59	373.715	0.383	0.951
I5	133.34	371.300	0.535	0.950
I6	133.08	375.237	0.496	0.950
I7	133.11	377.378	0.412	0.950
I8	133.18	373.381	0.546	0.949
I10	133.48	372.833	0.436	0.951
I11	133.33	372.779	0.523	0.950
I12	133.37	372.215	0.518	0.950
I14	133.25	371.831	0.558	0.949
I15	133.38	369.010	0.609	0.949
I16	133.44	366.307	0.696	0.948
I17	133.81	365.303	0.642	0.949
I19	133.21	368.875	0.660	0.949
I20	133.24	370.100	0.615	0.949
I22	133.51	365.218	0.651	0.949
I23	133.65	365.779	0.637	0.949
I24	133.57	364.491	0.692	0.948
I25	133.64	364.596	0.630	0.949
I26	133.46	364.910	0.725	0.948
I27	133.29	369.385	0.633	0.949
I28	132.99	374.994	0.536	0.950
I29	133.26	368.564	0.622	0.949
I30	133.12	370.757	0.636	0.949
I31	133.37	367.712	0.647	0.949
I32	133.51	367.386	0.674	0.948
I33	133.53	366.094	0.680	0.948
I34	133.15	372.336	0.621	0.949
I35	133.21	373.848	0.536	0.950
I36	133.35	374.698	0.515	0.950
I37	133.07	371.233	0.644	0.949
I38	133.19	368.438	0.670	0.949
I39	133.18	369.761	0.653	0.949
I40	133.69	367.802	0.542	0.950

En la tabla 13, se muestra que el ítem 4 es el que obtiene la menor correlación, sin embargo, se opta por mantenerlo dentro de la escala ya que no afecta en la consistencia interna (0.951).

Tabla 14*Índice de fiabilidad por la prueba de dos mitades de Guttman*

ECO-E	N de elementos	Dos Mitades
Comunicación Organizacional	34	0.829
Comunicación Ascendente	9	0.792
Comunicación Descendente	11	0.860
Comunicación Horizontal	14	0.919

En la tabla 14, los resultados muestran un nivel de correlación alto entre ambas mitades en relación a la escala total (,829), así mismo, las dimensiones “comunicación ascendente” (,792), “comunicación descendente” (,860) y “comunicación horizontal (,919), obtienen un nivel alto de fiabilidad.

Baremación**Tabla 15***Prueba de normalidad de la escala y sus componentes*

Pruebas de normalidad				
ECO-E	K-S	n	p	
Comunicación Organizacional	0.081	334	0.000	
Comunicación Ascendente	0.091	334	0.000	
Comunicación Descendente	0.076	334	0.000	
Comunicación Horizontal	0.094	334	0.000	

En la tabla 15, se aprecia que los puntajes de comunicación organizacional en la muestra evaluada, presentan una distribución no normal ($p < 0.05$), por lo tanto, se justifica el uso de estadística no paramétrica.

Tabla 16*U Mann-Whitney según la variable sexo*

	Sexo	n	Rango promedio	U de Mann-Whitney	Z	P	Decisión Si/No
Comunicación Organizacional	Hombre	157	170.19	13472.0	-0.48	0.631	NO
	Mujer	177	165.11				
Comunicación Ascendente	Hombre	157	174.38	12814.5	-1.227	0.220	NO
	Mujer	177	161.40				
Comunicación Descendente	Hombre	157	166.75	13776.5	-0.134	0.893	NO
	Mujer	177	168.17				
Comunicación Horizontal	Hombre	157	166.89	13798.5	-0.109	0.913	NO
	Mujer	177	168.04				

En la tabla 16, se aprecia que en relación a la variable de sexo no se establecen diferencias significativas entre el total de la escala y sus dimensiones ($p < 0.05$).

Tabla 17*Rangos promedios de la comunicación organizacional según sexo*

Sexo		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
TOTAL	Hombre	157	170.19	26720.00
	Mujer	177	165.11	29225.00
CA	Hombre	157	174.38	27377.50
	Mujer	177	161.40	28567.50
CD	Hombre	157	166.75	26179.50
	Mujer	177	168.17	29765.50
CH	Hombre	157	166.89	26201.50
	Mujer	177	168.04	29743.50

Tabla 18
Kruskal Wallis según la variable de edad

Dimensión	Edad	N	Rango promedio	Chi-cuadrado	gl	p	Decisión Si/No
Comunicación Organizacional	Adolescencia tardía	8	205.94	6.360482896	3	0.095330121	NO
	Adulthood temprana	195	175.72				
	Adulthood media	120	150.80				
	Adulthood tardía	11	176.05				
Comunicación Ascendente	Adolescencia tardía	8	171.69	2.680184388	3	0.44360526	NO
	Adulthood temprana	195	174.49				
	Adulthood media	120	156.35				
	Adulthood tardía	11	162.09				
Comunicación Descendente	Adolescencia tardía	8	209.56	6.903896528	3	0.075024823	NO
	Adulthood temprana	195	176.37				
	Adulthood media	120	150.50				
	Adulthood tardía	11	165.00				
Comunicación Horizontal	Adolescencia tardía	8	209.69	4.694655951	3	0.195570832	NO
	Adulthood temprana	195	173.07				
	Adulthood media	120	154.28				
	Adulthood tardía	11	182.32				

En la tabla 18, se aprecia que la variable de edad no establece diferencias significativas entre el total de la escala y sus dimensiones ($p < 0.05$).

Tabla 19*Rangos promedios de la comunicación organizacional según edad*

		Rangos	
Rango de edades		N	Rango promedio
Comunicación Organizacional	Adolescencia tardía	8	205.94
	Adulthood temprana	195	175.72
	Adulthood media	120	150.80
	Adulthood tardía	11	176.05
Comunicación Ascendente	Adolescencia tardía	8	171.69
	Adulthood temprana	195	174.49
	Adulthood media	120	156.35
	Adulthood tardía	11	162.09
Comunicación Descendente	Adolescencia tardía	8	209.56
	Adulthood temprana	195	176.37
	Adulthood media	120	150.50
	Adulthood tardía	11	165.00
Comunicación Horizontal	Adolescencia tardía	8	209.69
	Adulthood temprana	195	173.07
	Adulthood media	120	154.28
	Adulthood tardía	11	182.32

En la tabla 19, se establecen los rangos de edad según el criterio de Papalia (2009).

Tabla 20
Percentiles generales de la prueba

Pc	Comunicación Organizacional	Comunicación Ascendente	Comunicación Descendente	Comunicación Horizontal
1	34 a 90	9 a 24	11 a 18	13 a 31
2	91 a 97	25	19 a 24	32 a 35
3	98 a 99	26	25 a 27	36 a 37
4	100 a 101	27	28	38
5				
6	102 a 104	28	29 a 30	
7	105 a 107		31	39
8				
9	108 a 109			
10	110 a 114	29	32	40 a 41
15	115 a 117	30 a 31	33 a 34	42 a 44
20	118 a 123	32	35 a 36	45 a 46
25	124 a 125	33	37	47
30	126 a 129	34	38 a 39	48 a 45
35	130 a 132		40	51
40	133 a 135	35	41	52
45	136 a 137	36	42	53
50	138 a 140	37	43	54
55	141	38	44	535 a 56
60	142 a 143		45	57
65	144 a 146	39	46	58
70	147 a 150	40	47 a 48	59
75	151 a 153		49	60
80	154 a 156	41	50 a 51	61
85	157 a 158	42		62
90	159 a 161	43	52 a 53	63
91	162			
92	163		54	
93		44		64
94	164 a 165			
95				
96	166 a 167			
97	168			
98	169			
99	170	45	55	65
Media	137.3772	36.9970	42.9940	53.5389
DS	19.80767	5.51247	8.36839	8.62377

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo la creación de una herramienta que permita obtener información acerca de la comunicación organizacional. Para ello, se tomó como punto de partida los lineamientos e investigaciones recientes acerca del tema de estudio, validando como principal postulado que la comunicación en las organizaciones se produce a través de flujos (Goldhaber, 1990, p.16) y que todas las organizaciones se desarrollan basándose en los principios de la comunicación (Chiavenato, 2009, p.305).

Los resultados obtenidos en el presente estudio muestran que el instrumento posee un alto nivel de significación en relación a la validez y confiabilidad, es por ello que, se puede demostrar su capacidad para medir la comunicación organizacional.

A continuación, se discutirán los principales hallazgos:

En relación al primer objetivo propuesto, considerando la clasificación de Goldhaber acerca de los flujos de la comunicación, se elaboró una tanda inicial de ítems que constaba de 40 reactivos. Posteriormente, contando con la observación de jueces expertos en el tema, se consideraron válidos solo aquellos ítems que tuvieron un coeficiente V de Aiken igual o mayor a 0.80 de acuerdo al criterio de Ecurra (1988), obteniendo resultados similares a los hallados por Chaparro (2015), Díaz (2014), Suárez (2014), Céspedes (2017) y Roca (2012). No se eliminaron ítems y se realizaron correcciones en la redacción según sus aportes. Así mismo, la prueba binomial arrojó que la significancia según el criterio de los jueces fue menor a 0.05. En esta parte se buscó que los ítems creados tuvieran importancia y sean significativos en relación a la descripción de la variable propuesta para obtener una garantía de validez de contenido (Meneses, 2013, p.145).

Para el siguiente objetivo, en relación al índice de homogeneidad, partiendo del producto de la prueba piloto, el análisis dio como resultado que todos los ítems superan el valor de 0.20 (según el criterio propuesto por Kline, 1993). De esta forma se mantiene la cantidad de ítems creados inicialmente (40).

Los resultados del análisis factorial de la aplicación de la prueba, permiten priorizar las cargas factoriales que indican el grado de correspondencia entre la variable y el factor, es decir, toma en cuenta la carga más alta para que dicho ítem sea representativo del factor en cuestión (Montoya, 2007). De esta forma, se eliminaron aquellos ítems que tenían cargas inferiores a 0.35 (2, 3, 9, 13, 18 y 21), quedando como resultado final la constitución de una prueba de 34 ítems, ya que se tomó en cuenta la correspondencia con las dimensiones postuladas. Es por ello que los factores se denominaron: factor uno “Comunicación Horizontal”, debido a que los reactivos que se agruparon coincidieron en su totalidad con la definición de la variable Comunicación Horizontal propuesta por Goldhaber, es decir, relacionados a la comunicación que se produce entre colaboradores de un mismo rango o área (1990, p.22).

El factor dos fue denominado “Comunicación Descendente”, debido a que estos ítems corresponden teóricamente a la variable Comunicación Descendente propuesta por Goldhaber, es decir, están relacionados con aquella comunicación que se produce partiendo desde los altos mandos hacia los colaboradores (Goldhaber, 1990, p.22).

Al factor tres, se le denominó “Comunicación Ascendente”, ya que se relaciona con el modelo teórico de la Comunicación Ascendente, propuesta por Goldhaber, es decir, referencia a aquella comunicación que parte desde los colaboradores hacia los altos mandos (1990, p.22).

El análisis de fiabilidad arrojó niveles de consistencia interna elevados: para el área de Comunicación Ascendente compuesto por 9 ítems, se obtuvo una fiabilidad de 0,822; el área de Comunicación Descendente compuesto por 11 ítems obtuvo una fiabilidad de 0,931; la Comunicación Horizontal compuesto por 14 ítems obtuvo un valor de 0,936. La confiabilidad total de la prueba, fue determinada por el método de consistencia interna y la prueba de división por dos mitades, por lo tanto, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.951, obteniendo resultados similares a los de Chaparro (2015) y Suárez (2017), quienes obtuvieron valores mayores a 0.90; además, se obtuvo una correlación de 0.829 entre ambas mitades, lo que comprueba la confiabilidad de la prueba, ya que el punto de corte es de 0.70 (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.567), en donde se halló resultados similares a los hallados por Céspedes (2017) quién obtuvo una correlación por mitades mayor a 0.70.

Para finalizar, se procedió con la baremación, realizando en primera instancia el análisis de normalidad a través de la prueba de Kolgomorov-Smirnov, obteniendo que los datos de la escala y sus dimensiones (ascendente, descendente, horizontal) se ajustan a una distribución no normal.

Se encontró que en la variable sexo no existen diferencias significativas en la comunicación organizacional y sus dimensiones.

En la variable de edad, no se encontraron diferencias significativas en la comunicación organizacional y sus dimensiones.

Finalmente, queda abierta la posibilidad a que futuras investigaciones trabajen con una muestra más significativa, permitiendo así ampliar los resultados y determinar nuevamente la efectividad de la prueba en cuanto a la medición de comunicación organizacional.

V. CONCLUSIONES

En base a los objetivos planteados y los resultados encontrados, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

PRIMERA: La Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E) obtuvo una valoración de V de Aiken superior a 0.80 y una significancia de $p < 0.05$ en la prueba binomial, por lo que se infiere que posee un adecuado nivel de validez de contenido.

SEGUNDA: Los índices de la correlación ítem-test superan el valor de 0.20, lo que indica que la prueba tiene un adecuado índice de homogeneidad.

TERCERA: El análisis factorial de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E), arrojó que 3 dimensiones independientes confirmaron la idoneidad del modelo teórico, denominando el factor 1 “Comunicación Horizontal”, factor 2 “Comunicación Descendente” y factor 3 “Comunicación Ascendente”.

CUARTA: La prueba total presenta una confiabilidad por consistencia interna, elevado, con un Alfa de Cronbach de 0.951.

QUINTA: La prueba presenta un adecuado nivel de confiabilidad por el método de división de dos mitades de Guttman, debido a que se obtuvo un valor de 0.829 entre ambas mitades.

SEXTA: Los resultados muestran que las variables sexo y edad no establecen diferencias significativas a nivel del puntaje de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima Norte.

SÉTIMA: Se elaboraron los percentiles de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E) para trabajadores administrativos de municipalidades distritales de Lima Norte.

OCTAVA: Se desarrolló el manual de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E).

VI. RECOMENDACIONES

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, además de lo observado y de la información recolectada durante la misma, se pueden generar algunas recomendaciones que están relacionadas al tema de investigación:

Desarrollar estudios que contemplen una muestra más amplia y dirigida a trabajadores administrativos de distintas organizaciones estatales.

Considerar en futuras investigaciones, muestras de organizaciones privadas y públicas que abarquen distintos puestos (no necesariamente administrativos).

Generar el diseño de más instrumentos que evalúen otras áreas de la comunicación en las organizaciones (redes, relaciones, información, etc.) según la propuesta de Goldhaber.

Promover e incentivar la investigación en el campo organizacional de la variable comunicación organizacional, dada su importancia dentro de las organizaciones.

VII. REFERENCIAS

- Abad, F., Garrido, J., Olea, J. y Ponsoda, V. (2004). *Introducción a la psicometría. Teoría clásica de los test y teoría de la respuesta al ítem*. Recuperado de https://www.uam.es/personal_pdi/psicologia/cadalso/Docencia/Psicometria/Apuntes/tema1TyP_4.pdf
- Alelú, M., Cantín, S., López, N. y Rodríguez, M. (s.f.). Estudio de encuestas. Recuperado de <http://docplayer.es/2983730-Estudio-de-encuestas-marta-alelu-hernandez-sandra-cantin-garcia.html>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Ansedo, P. (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. Recuperada de <http://abdyfuentes.udem.edu.ni/wp-content/uploads/2017/10/Comunicacionorganizacional.pdf>
- Arzuza, T., Castellón, A. y Espinel, I. (2016). *Diagnóstico de la comunicación organizacional en la institución educativa comfamiliar (Tesis de licenciatura)*. Recuperada <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3485/1/Proyecto%20Final%20-%20Arzuza%2C%20Castellón%20y%20Espinel.pdf>
- Ascencio, R. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de <http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/Comportamiento%20organizacional.pdf>
- Catalán, E. (2014). *Descripción de las relaciones comunicacionales formales e informales en organizaciones de salud pública: el caso de un establecimiento hospitalario chileno (Tesis de maestría)*. Recuperada de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/133644>
- Cellan, R. (30 de diciembre de 2011). Ya no hablamos... ¿está la tecnología dañando nuestra comunicación? *BBC Mundo*. Recuperado de http://www.bbc.com/mundo/noticias/2011/12/111230_tecnologia_alterar_comunicacion_aa
- Céspedes, F. (2017). *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres (Tesis de Licenciatura)*. Lima-Perú: Universidad César Vallejo.
- Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos (Ensayo)*. Recuperada de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Chaparro, Y. (2015). *La comunicación en el centro de educación inicial Ana Ligia Salas de Ramírez*. Recuperada de <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/revinvformpedag/article/view/3028>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2.^a ed.). México: McGrawhill.

- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. (7.^a ed.). Edinburgh: Heriot-Watt University.
- Díaz, S. (2014). Comunicación organizacional y trabajo en equipo; estudio realizado en una institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenango (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>
- Drucker, P. (1989). *El ejecutivo eficaz*. Barcelona: Editorial Sudamericana.
- Escurre, M. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de Psicología*. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/4555/4534>
- Félix, A. (2014). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías-una visión histórica. *Revista Historia y Comunicación Social*, 19, 195-210.
- Flores, J. (2010). Comunicación Humana (Trabajo de investigación). Recuperada de <http://www.ingenieria.uaslp.mx/Documents/Apuntes/HUMANIDADES%20B.pdf>
- Goldhaber, G. (1990). *Organizational Communication*. (5.^a ed.). New York: Wm. C. Brown Publishers.
- Guardia, N. (2009). *Lenguaje y comunicación*. (1.^a ed.). Costa Rica: CECC/SICA.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5.^a ed.). México: McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.^a ed.). México: McGraw-Hill
- Kline, P. (1993). *The Handbook of Psychological Testing*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/The_Handbook_of_Psychological_Testing.html?id=b8-PQgAACAAJ&redir_esc=y
- Ledesma, R., Molina, G. y Valero, P. (2002). Análisis de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach: un programa basado en gráficos dinámicos. *Revista Psico-USF*, 7(2), 143-152.
- Loría, R. (2011). *Comunicación oral y escrita*. Recuperado de <https://www.uned.ac.cr/ecsh/images/documentos/LitGrama/guiADIDActica-709-2012-3.pdf>
- Martínez, R., Hernández, J. y Hernández, V. (2014). *Psicometría*. Madrid: Alianza Editorial.
- Meneses, J., Barrios, M., Bonillo, A., Cosculluela, A., Lozano, L., Turbany, J. y Valero, S. (2013). *Psicometría*. Barcelona: Editorial UOC.
- Millán, M. (2007). Estrés laboral y comunicación organizacional en hombres y mujeres (Tesis de maestría). Recuperada de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/moor/millan_h_ma/

- Montero, I. y León, O. (2002). Clasificación y descripción de las metodologías de investigación en Psicología (1576). *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*. Recuperado de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-53.pdf
- Montoya, O. (2007). Aplicación del análisis factorial a la investigación de mercados. *Revista Scientia Et Technica*, 13(35), 281-286.
- Moreno, G. (2012). Análisis del crecimiento del sector productivo camaronero en la frontera Huaquillas, para la creación de un medio impreso quincenal e informativo de emprendimiento (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/2400>
- Muñiz, J. (2010). Las teorías de los tests: Teoría clásica y teoría de respuesta a los ítems. *Revista Papeles del Psicólogo* (1796). Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1796.pdf>
- Muñiz, J. (1998). La medición de lo psicológico. *Revista Psicothema*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/727/72710101.pdf>
- Nunnally, J. y Bernstein, Y. (1995). Teoría Psicométrica. McGrawhill: México.
- Ongallo, C. (2007). Manual de comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. (2.^a ed.). Madrid: Editorial Dykinson.
- Orellana, G., Bossio, S. y Carhuallanqui, J. (2013). Comunicación organizacional en la facultad de ciencias de la comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperada de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1179>
- Ovejero, A. (2007). *Las relaciones humanas. Psicología social, teórica y aplicada*. (2.^a ed.). Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.
- Papalia, D., Sterns, H, Feldman, R. y Camp, C. (2009). *Desarrollo del adulto y vejez* (3.^a ed.). México: McGrawhill.
- Pérez, J., Chacón, S. y Moreno, R. (2000). Validez de constructo: el uso de análisis factorial exploratorio-confirmatorio para obtener evidencias de validez. *Revista Psicothema*, 12, 442-445.
- Pérez, M. (2004). *Los jóvenes y el trabajo. Un estudio sobre representaciones sociales*. Recuperado de <https://www.oei.es/historico/valores2/monografias/monografia04/reflexion03.htm>
- Ramos, C. (1999). *La comunicación: Un punto de vista organizacional*. México: Trillas.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10.^a ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Judge, M. (2009). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

- Roca, S. (2012). Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la facultad de ciencias de educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, período 2009-ii (Tesis de maestría). Recuperada de http://biblioteca.educacion.unmsm.edu.pe/index.php?option=com_k2&view=item&id=289:relaci%C3%B3n-entre-la-comunicaci%C3%B3n-interna-y-la-cultura-organizacional-de-la-facultad-de-ciencias-de-la-educaci%C3%B3n-de-la-universidad-nacional-san-crist%C3%B3bal-de-huamanga-ayacucho-periodo-2009-ii-sheila-vilma-roca-gonz%C3%A1lez-lima-2012&Itemid=194
- Rojas, M., Cabrera, A., García, L. y Robaina, D. (mayo-agosto, 2012). Diagnóstico del proceso de comunicación organizacional. Caso estudio QUIMEFA. *Revista Scielo*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v33n2/rii08212.pdf>
- Serra, M. (s.f.). *Comunicación y lenguaje: La nueva psicología cognitiva*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Suárez, M. (2014). Determinación de la relación entre la comunicación y el liderazgo en la aceptación del cambio organizacional en un ambiente universitario de Bogotá (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2073/1/trabajo%20maestria%20Miryam%202014%5B1%5D.pdf>
- Thayer, J. (1995). *Comunicación y sistemas de comunicación*. Barcelona: Península.
- Ventura, J. y Caycho, T. (2017). El coeficiente omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad (1692). *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/773/77349627039.pdf>

V. ANEXOS

Anexo 1

Instrumentos de evaluación

ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (ECO-E)

Edad:

Sexo: M () F ()

Cargo en la empresa:

Fecha:

Antes de empezar, es importante recordar que en esta prueba no existe respuesta correcta ni incorrecta, pero será necesario que usted sea lo más sincero posible. El siguiente cuestionario contiene una lista de preguntas, después de leer los enunciados cuidadosamente, usted podrá marcar las alternativas según le convenga. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. Gracias por su colaboración.

5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = Algunas Veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
1	Mis superiores me permiten realizar preguntas cuando algo no queda muy claro para mí.					
2	No tengo dificultades cuando tengo que pedirle un consejo a mi jefe acerca de un tema.					
3	Puedo consultar a mis superiores para aclarar mis ideas cuando algo se me hace complicado dentro del trabajo.					
4	Mantengo informados a mis superiores acerca de lo que sucede dentro del trabajo.					
5	Les comunico a mis jefes el progreso o retraso que se pueda dar en el trabajo.					
6	En mi trabajo, las dificultades son manejadas de una mejor manera cuando son comunicadas a tiempo.					
7	No tengo problemas al momento de opinar sobre un tema de importancia con mi jefe.					
8	Cuando siento que algo puede mejorar, no dudo en brindar mi opinión o sugerírselo a mi jefe.					
9	Tengo la confianza suficiente como para poder discutir algún problema dentro de mi trabajo con mi jefe a cargo.					
10	Tengo conocimiento de las funciones que debo realizar en mi trabajo gracias a mis jefes.					
11	Mis superiores posibilitan que conozca todo lo relacionado a las funciones de mi cargo dentro de la empresa.					
12	Recibo la información que necesito por parte de mis jefes para poder realizar mi trabajo adecuadamente.					
13	Mis superiores me mantienen informado sobre las actividades que se realizan diariamente.					

14	Mi jefe deja en claro lo que se pretende lograr con mi trabajo.					
15	Mis superiores consideran importante que conozca los objetivos de la empresa.					
16	Mis superiores me incentivan a realizar un mejor trabajo.					
17	Mis avances en el trabajo son reconocidos por parte de mis jefes.					
18	Mi desempeño dentro del trabajo es tomado en cuenta por parte de mis superiores.					
19	Recibo mensajes positivos de mi jefe cuando realizo mi trabajo adecuadamente.					
20	Cuento con el apoyo de los jefes para realizar un mejor trabajo.					
21	Me siento escuchado por mis compañeros de área.					
22	Si un compañero necesita ser escuchado, entonces lo hago fácilmente.					
23	Hay un ambiente de comunicación entre compañeros en mi espacio de trabajo.					
24	Comparto información con mis compañeros mutuamente para mejorar y/o avanzar el trabajo.					
25	Recibo apoyo de mis compañeros de área a través de buenos comentarios.					
26	Cualquier dificultad entre compañeros de área es adecuadamente resuelta mediante acuerdos.					
27	Mis compañeros dialogan para solucionar efectivamente sus dificultades.					
28	Trato de resolver apropiadamente cualquier impase con mis compañeros para no perjudicar el trabajo.					
29	Manejo adecuadamente cualquier situación conflictiva con algún compañero dentro de mi área de trabajo.					
30	Practico estrategias que me permiten solucionar dificultades con mis compañeros de área.					
31	Me entiendo muy bien con mis compañeros de trabajo.					
32	La comunicación entre mis compañeros de área es adecuada.					
33	Puedo coordinar fácilmente con mis compañeros de área cuando se trata de resolver una tarea.					
34	Mis compañeros y yo nos comunicamos mediante reuniones.					

POR FAVOR, ASEGURESE DE HABER CONTESTADO TODAS LAS PREGUNTAS.

GRACIAS.

Anexo 2

Formatos de presentación y autorización para aplicación del instrumento*



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

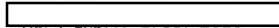


17 MAYO 2018

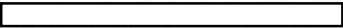


Señor:

ELMER JOSE, ENRIQUEZ CASTILLO



Mediante el presente me dirijo a usted a fin de saludarle cordialmente y a la vez manifestarle lo siguiente:

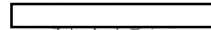
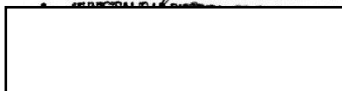
Estando a la Carta IN  presentada a esta entidad mediante el Expediente Administrativo N°17887-2018, donde se solicita autorización para que su persona desarrolle su trabajo de investigación sobre "Diseño y Validación de una Escala de Comunicación Organizacional (ECO-E) en Trabajadores Administrativos de Municipalidades Distritales de Lima Norte 2018.

Al respecto comunicamos a usted que se le autoriza a realizar dichas actividades, sin que ello pueda producir ninguna interrupción en las labores habituales del personal.

Sin otro particular, le manifestamos a usted éxitos en su desarrollo profesional.

Atentamente.

C.C
-Archivo





Los Olivos, 10 de mayo de 2018

[Redacted]

Señor

[Redacted]

Alcalde

[Redacted]

15 MAYO 2018
EXP. N°: 17887
ANEXO:
FIRMA: [Signature] FOLIO: 01

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **ENRIQUEZ CASTILLO, ELMER JOSE**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"DISEÑO Y VALIDACIÓN DE UNA ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (ECO- E) EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LIMA-NORTE, 2018"**; agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
 Coordinadora Académica de la
 Escuela Profesional de Psicología
 Filial Lima Campus Lima Norte



MSG/EHR

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel. :(+511) 202 4342 Fax. :(+511) 202 4343
 LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel. :(+511) 200 9030 Anx.: 2510
 ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel. :(+511) 200 9030 Anx.: 8184
 CALLAO Av. Argentina 1795 Tel. :(+511) 202 4342 Anx.: 2650

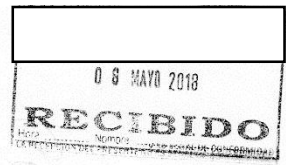
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 TRÁMITE DOCUMENTARIO

Tipo de documento: **DOC. SIMPLE: 0010727-2018**
 Tipo: **SOLICITUD**
 Nro Doc: [Redacted]
 Código: **0000102**
 Nombres: **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
 Domicilio: [Redacted]
 Teléfono: **2024342**
 Fecha Ingreso: **08/05/2018 11:33:09**

Observaciones:
SOLICITA AUTORIZACION PARA ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGIA ENRIQUEZ CASTILLO ELMER JOSE PARA REALIZAR UN TRABAJO DE INVESTIGACION.

Recepcionista [Redacted] Solicitante [Redacted]
 Su Trámite será Gestionado en:
SUB GERENCIA DE PERSONAL
 Consultas al Telefono: (01)7124100
 Quien toma un buen día, así fue atendido por [Redacted]

CÉSAR VALLEJO
 "Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"



Los Olivos, 03 de mayo de 2018

/PSI. UCV LIMA-LN

usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización de **ELMER JOSE** estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar una investigación sobre: **"DISEÑO Y VALIDACION DE UNA ESCALA DE ORGANIZACIONAL ORGANIZACIONAL (GCO-E) EN TRABAJADORES DE DOS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LIMA NORTE , 2018** con la finalidad de que le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su

que me haga propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Handwritten signature]

Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
 Coordinadora Académica de la
 Escuela Profesional de Psicología
 Filial Lima Campus Lima Norte

MSG/ALF

- LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel. :(+511) 202 4342 Fax. :(+511) 202 4343
- LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel. :(+511) 200 9030 Anx.: 2510
- ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel. :(+511) 200 9030 Anx.: 8184
- CALLAO Av. Argentina 1795 Tel. :(+511) 202 4342 Anx.: 2650

[]
Documento Simple N°: **S-33560-2017**

FORMATO SOLICITUD MULTIPLE

Fecha: **13/11/2017** Hora: **14:20** Folio: **1** RAMIREZ

Documento: **DOCUMENTO SIMPLE**

N° Documento: **71992710**

Solicitante: **ELMER JOSE ENRIQUEZ CASTILLO**

Domicilio: []

Teléfono: []

E-mail: **NO PRESENTO**

Detalles:
**SOLICITA PERMISO PARA APLICACION PSICOLOGICA
INSTRUMENTO PSICOLOGICO
TRABAJADORES - DESARROLLO DE TESIS**

[Firma] Recepcionista
[Firma] Solicitante

Su trámite será gestionado en
**SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
Consultas al Teléfono:**

Que tenga un buen día, Ud fue atendido por: []

SOLICITO permiso para la aplicación de
un instrumento psicológico con fines académicos.

Enriquez Castillo identificado

domicilio fiscal en Urb. Parque del Naranjal

lo siguiente:

psicología del décimo ciclo de la Universidad César Vallejo,
proyecto de tesis a través del diseño de un instrumento
"Comunicación Organizacional". Ante ello, es necesario para
el desarrollo de dicho instrumento la aplicación del mismo a través de una prueba
de aproximadamente 100 personas. Solicito a usted, el
caso para que dicha aplicación se lleve a cabo en el
centro de labores que laboran en la Municipalidad de Los Olivos, con

el fin de obtener datos que sirvan para el desarrollo de tesis,
Todo lo antes mencionado tiene únicamente fines académicos y la información
que se obtenga será totalmente confidencial. Agra decido de antemano por
apoyar la investigación.

Por tanto, pido a Ud. Se sirva ordenar a quien corresponda acceder a mi petición por ser de justicia

Atentamente,

[Firma]
Firma

TELEFONO: 991407590

[] **13** de **Noviembre** de 2017



Central Telefónica 613 8282

Anexo 3

Formato de consentimiento informado*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Elmer José Enriquez Castillo**, estudiante de psicología del XI ciclo de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Comunicación Organizacional** y para ello quisiera contar con su valiosa autorización y colaboración. El proceso consiste en la aplicación de la prueba psicológica: **Escala de Comunicación Organizacional (ECO-E)**.

De permitir, representar y aceptar la participación de sus allegados en la investigación, afirma haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas, se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. **Elmer José Enriquez Castillo**

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo, [Redacted]
con número de DNI: [Redacted] represento y autorizo que se
cuenta con la participación de los miembros de la **Municipalidad Distrital de**
[Redacted] en la investigación de la **Escala de Comunicación**
Organizacional (ECO-E) del estudiante **Elmer José Enriquez Castillo**.

Día: 04.1.07.1.2018

[Redacted]
LIG. [Redacted]

Firma



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Elmer José Enriquez Castillo**, estudiante de psicología del XI ciclo de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Comunicación Organizacional** y para ello quisiera contar con su valiosa autorización y colaboración. El proceso consiste en la aplicación de la prueba psicológica: **Escala de Comunicación Organizacional (ECO-E)**.

De permitir, representar y aceptar la participación de sus allegados en la investigación, afirma haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas, se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Elmer José Enriquez Castillo

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo, con número de DNI: represento y autorizo que se cuente con la participación de los miembros de la **Municipalidad Distrital de** a la investigación de la **Escala de Comunicación Organizacional (ECO-E)** del estudiante **Elmer José Enriquez Castillo**.

Día: 09/07/2018

*Por criterios de confidencialidad se ha omitido datos relevantes relacionados a personalidades e instituciones participantes de esta investigación.

Anexo 4

Formatos de validez por criterio de jueces



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	trabajo.						
42	Tengo conocimiento de lo que sucede en otras áreas de trabajo de la empresa.	X	X	X	X	X	X
43	Todas las áreas de la empresa permanecen en contacto para facilitar el trabajo.	X	X	X	X	X	X
44	Compañeros de otras áreas de trabajo solicitan mi apoyo.	X	X	X	X	X	X
45	Todas las oficinas de la empresa trabajan en conjunto para hacer un trabajo más efectivo.	X	X	X	X	X	X

Observaciones: _____

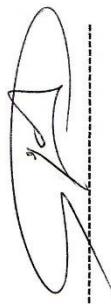
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: K.O.R.I.V.O. Aguilar, Juan José.....

DNI: 10674918.....

Especialidad del validador: 01360113660058.....
**6**.....de **Noviembre del 2017**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....

 Firma del Experto Informante.
 Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	trabajo.							
42	Tengo conocimiento de lo que sucede en otras áreas de trabajo de la empresa.							
43	Todas las áreas de la empresa permanecen en contacto para facilitar el trabajo.							
44	Compañeros de otras áreas de trabajo solicitan mi apoyo.							
45	Todas las oficinas de la empresa trabajan en conjunto para hacer un trabajo más efectivo.							

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Juan Walter Pomahuacae Carhuayal**

DNI: **41866762**

Especialidad del validador: **T. Cognitivo Conductual**

06.....de **Noviembre del 2017**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Juan W. Pomahuacae Carhuayal
 PSE01060
 C.P.S. P. 14334

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN DIAGONAL						
41	Mantengo comunicación con compañeros de otras áreas de trabajo.	X		X		
42	Tengo conocimiento de lo que sucede en otras áreas de trabajo de la empresa.	X		X		
43	Todas las áreas de la empresa permanecen en contacto para facilitar el trabajo.	X		X		
44	Compañeros de otras áreas de trabajo solicitan mi apoyo.	X		X		"Colaboradore"
45	Todas las oficinas de la empresa trabajan en conjunto para hacer un trabajo más efectivo.	X		X		"Oficinas" o "áreas"

Observaciones: Definir: Jefes y Superiores

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: MULTIPLA LÓPEZ JESSICA L. SANCHEZ

DNI: 70.105.872

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

.....de Noviembre del 2017

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN DIAGONAL									
41	Mantengo comunicación con compañeros de otras áreas de trabajo. <i>Así de cerca</i>								
42	Tengo conocimiento de lo que sucede en otras áreas de trabajo de la empresa. <i>Todos</i>								
43	Todas las áreas de la empresa permanecen en contacto para facilitar el trabajo. <i>global</i>								
44	Compañeros de otras áreas de trabajo solicitan mi apoyo.								
45	Todas las oficinas de la empresa trabajan en conjunto para hacer un trabajo más efectivo.								

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *P. S. E. Luis P. Peregrino S.*

DNI: *08002265*

Especialidad del validador: *Psico neto*

14 de Noviembre del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN DIAGONAL						
41	Mantengo comunicación con compañeros de otras áreas de trabajo.	X		X		X
42	Tengo conocimiento de lo que sucede en otras áreas de trabajo de la empresa.	X		X		X
43	Todas las áreas de la empresa permanecen en contacto para facilitar el trabajo.	X		X		X
44	Compañeros de otras áreas de trabajo solicitan mi apoyo.	X		X		X
45	Todas las oficinas de la empresa trabajan en conjunto para hacer un trabajo más efectivo.	X		X		X

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / MSc. Belic Kelly Guzmán Pilo.....

DNI: 42110049.....

Especialidad del validador: Historia, Computación, Ingeniería Ambiental y Recursos Humanos.....

.....14...de Noviembre del 2017

¹Perinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....
 Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN DIAGONAL					
41	Mantengo comunicación con compañeros de otras áreas de trabajo.	✓	✓	✓	✓
42	Tengo conocimiento de lo que sucede en otras áreas de trabajo de la empresa.	✓	✓	✓	✓
43	Todas las áreas de la empresa permanecen en contacto para facilitar el trabajo.	✓	✓	✓	✓
44	Compañeros de otras áreas de trabajo solicitan mi apoyo.	✓	✓	✓	✓
45	Todas las oficinas de la empresa trabajan en conjunto para hacer un trabajo más efectivo.	✓	✓	✓	✓

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg): Elisa Benavente Lopez

DNI: 65847614

Especialidad del validador: Clinica - Educativa de Noviembre del 2017

Elisa Benavente Lopez
PSICÓLOGA
 C. Ps. P. 26110

Firma del Experto Informante.
 Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN DIAGONAL					
41	Mantengo comunicación con compañeros de otras áreas de trabajo.	✓	✓	✓	✓
42	Tengo conocimiento de lo que sucede en otras áreas de trabajo de la empresa.	✓	✓	✓	✓
43	Todas las áreas de la empresa permanecen en contacto para facilitar el trabajo.	✓	✓	✓	✓
44	Compañeros de otras áreas de trabajo solicitan mi apoyo.	✓	✓	✓	✓
45	Todas las oficinas de la empresa trabajan en conjunto para hacer un trabajo más efectivo.	✓	✓	✓	✓

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *David Silva Moreno*

DNI: *08122864*

Especialidad del validador: *Psicólogo Organizacional* *Lima, 20 de Noviembre del 2017*

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

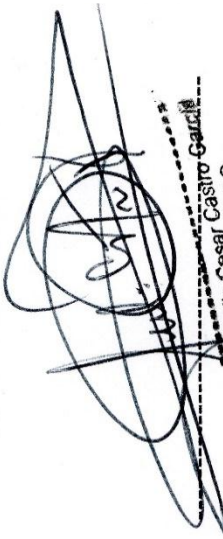
Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg): Julio Castro Carrizosa

DNI: 08031366

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....



.....
 Julio Castro Carrizosa
 C.P.S. Organizational
 Firma de Experto Organizational
 Especialidad

Anexo 5


Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	METODO	INSTRUMENTO	
Diseño y propiedades psicométricas de una Escala de Comunicación Organizacional en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima Norte, 2018.	General	General	Tipo y diseño	Compromiso Organizacional Escala de Comunicación Organizacional diseñado por Elmer Enriquez (2018) cuyos coeficientes de alfa de Cronbach es muy alto, la confiabilidad obtenida fue de 0,949, con validez de contenido de 0,05 en una prueba piloto en trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de Lima Norte.	
	¿Se puede diseñar y validar una escala de Comunicación Organizacional en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima norte?	Construir e identificar la validez y confiabilidad de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E) en trabajadores administrativos de las Municipalidades Distritales del cono norte, 2018.	Tipo instrumental de diseño no experimental transversal		Población – muestra 450 personas. (Personal administrativo).
		Específicos	Muestra = 334		
		Determinar la validez de contenido de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E) en trabajadores del área administrativa de dos Municipalidades Distritales de Lima norte, 2018.			Estadísticos
		Determinar el análisis de validez ítem test de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E) en trabajadores del área administrativa de dos Municipalidades Distritales de Lima norte, 2018.			
Determinar la validez de constructo por análisis factorial exploratorio de la Escala de Comunicación Organizacional					

		de Enriquez (ECO-E) en trabajadores del área administrativa de dos Municipalidades Distritales de Lima norte, 2018.		
		Determinar confiabilidad por consistencia interna de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E) en trabajadores del área administrativa de dos Municipalidades Distritales de Lima norte, 2018.		
		Confiabilidad por dos mitades de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E) en trabajadores del área administrativa de dos Municipalidades Distritales de Lima norte, 2018.		
		Determinar los baremos de la Escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (ECO-E) en trabajadores del área administrativa de dos Municipalidades Distritales de Lima norte, 2018.		

Anexo 6

Formato de autorización de publicación de tesis

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo Enriquez Castillo, Elmer José identificado con DNI N° 71992710, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Diseño y propiedades psicométricas de una Escala de Comunicación Organizacional (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos municipalidades de Lima Norte, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA


DNI: 71992710

FECHA: 17 de julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 7

Formato de originalidad de tesis

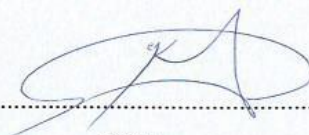
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, Juan José Kaneko Aguilar, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada:

"Diseño y propiedades psicométricas de una Escala de Comunicación Organizacional (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos municipalidades de Lima Norte, 2018", del estudiante Enriquez Castillo Elmer José, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 08 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 17 de julio del 2018



Firma

Dr. Juan José Kaneko Aguilar

DNI: 10624918

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 8

Print del Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Diseño y propiedades psicométricas de una escala de flujos de Comunicación Organizacional (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos Municipalidades Distritales de Lima Norte, 2018”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:
ENRIQUEZ CASTILLO, Elmer José

At the bottom of the page, it indicates: **Página: 1 de 58** and **Número de palabras: 14556**.

On the right side, there is a list of sources with their respective similarity percentages:

- Todas las fuentes: Coincidencia 1 de 19
- www.scribd.com: Fuente de Internet: 8 URL (2 %)
- cybertesis.unmsm.edu...: Fuente de Internet: 6 URL (1 %)
- Entregado a Universida...: Trabajos del estudiante: 7 trabajos (1 %)
- Entregado a Pontificia ...: Trabajos del estudiante: 0 trabajos (1 %)
- rua.ua.es: Fuente de Internet (1 %)
- Entregado a Universida...: Trabajos del estudiante: 31 trabajos (1 %)
- es.scribd.com: Fuente de Internet: 4 URL (1 %)
- Entregado a Universida...: Trabajos del estudiante: 13 trabajos (1 %)
- idus.us.es: Fuente de Internet: 4 URL (1 %)

At the bottom right, there is a button labeled "Excluir fuentes".

Anexo 10

Formato de autorización de publicación electrónica



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Enriquez Castillo Elmer José
D.N.I. : 71992710
Domicilio : Urb. Parque Naranjal Calle Catac 551 - Los Olivos
Teléfono : Fijo : 3805780 Móvil : 991407590
E-mail : elmerenriquezc@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología
Carrera : Psicología
Título : Diseño y propiedades psicométricas de una
Escala de Comunicación Organizacional en
trabajadores administrativos de dos
municipalidades de Lima norte, 2018

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: Enriquez Castillo, Elmer José
Título de la tesis: Diseño y propiedades psicométricas de
una Escala de Comunicación
Organizacional en trabajadores
administrativos de dos municipalidades de
Lima norte, 2018

Año de publicación: 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 17-07-18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Enriquez Castillo, Elmer José

INFORME TÍTULADO:


Diseño y propiedades psicométricas de una Escala de Comunicación Organizacional (ECO-E) en
trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima norte, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 03/10/2018

NOTA O MENCIÓN: *15*


ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL
DNI 32990613

