



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Comunicación interna y eficacia organizacional en trabajadores
de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Leyton Luna, Laura del Milagro (ORCID: 0000-0002-1015-7859)

Medina Gutierrez, Maroly Valery (ORCID: 0000-0003-3667-6312)

ASESOR:

Mg. García, Eddy Eugenio (ORCID: 0000-0003-3267-6980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedicamos a nuestros padres, abuelos y familiares que nos han brindado su apoyo absoluto en este arduo camino.

Al personal de diferentes entidades del país que, con sensibilidad, empatía y resiliencia, afrontan esta pandemia exponiendo sus vidas con su ardua labor, así como a las personas que se encuentran en la etapa de duelo por la pérdida de un familiar.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por permitirnos estar al lado de nuestra familia para cumplir nuestros sueños.

A nuestro asesor de desarrollo de proyecto de tesis el Mg. Eddy García, por apoyarnos, logrando que esta meta sea menos complicada y por sus conocimientos haciendo que este trabajo cumpla con la excelencia. A los docentes que nos fueron forjando en esta hermosa carrera y nos motivaron a continuar por este sendero, fortaleciendo nuestro aprendizaje.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tabla	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	3
III. Metodología	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables, operacionalización	10
3.3. Población, muestra y unidad de análisis	11
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. Resultados	14
V. Discusión	19
VI. Conclusiones	22
VII. Recomendaciones	23
Referencias	24
Anexos	32

Índice de tabla

Tabla 1.	Frecuencia y Porcentaje de la Variable Comunicación Interna	14
Tabla 2.	Frecuencia y Porcentaje de las dimensiones de la Variable Comunicación Interna	14
Tabla 3.	Frecuencia y Porcentaje de la Variable Eficacia Organizacional	15
Tabla 4.	Frecuencia y Porcentaje de las dimensiones de la Variable Eficacia Organizacional	15
Tabla 5.	Coeficiente de correlación de Rho Spearman de las variables: Comunicación Interna y Eficacia Organizacional	15
Tabla 6.	Coeficiente de correlación de Rho Spearman entre Comunicación Interna y la dimensión Relaciones humanas	15
Tabla 7.	Coeficiente de correlación de Rho Spearman entre Comunicación Interna y la dimensión Sistemas abiertos	16
Tabla 8.	Coeficiente de correlación de Rho Spearman entre Comunicación Interna y la dimensión Objetivos racionales	16
Tabla 9.	Coeficiente de correlación de Rho Spearman entre Comunicación Interna y la dimensión Procesos internos	17

Resumen

La investigación tuvo como objetivo: Determinar si existe relación entre Comunicación Interna y Eficacia Organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020. La investigación fue de tipo básica, de corte transversal, con un diseño no experimental, de nivel correlacional, la muestra estuvo conformada por 516 trabajadores, se utilizó la escala de Comunicación organizacional interna ECOI-4G que contó con una confiabilidad del 0,95 y la escala de eficacia organizacional EFlabors-019 tuvo una confiabilidad de 0,723, como resultados se obtuvo que, no existe relación entre las variables Comunicación Interna y Eficacia Organizacional, por un Sig. = 0,531, igualmente con la variable Comunicación Interna Organizacional y las dimensiones de Eficacia Organizacional, Relaciones humanas, Sistemas abiertos, Procesos internos, en los cuales no se encontró relación, a diferencia de la dimensión Objetivos racionales que existe una relación débil.

Palabras Clave: Comunicación Interna Organizacional, Eficacia Organizacional, Trabajadores, Empresa.

Abstract

The objective of the research was: To determine if there is a relationship between Internal Communication and Organizational Efficacy in Workers of a company in the industrial sector of Metropolitan Lima, 2020. The research was of a basic type, cross-sectional, with a non-experimental design, correlational level , the sample consisted of 516 workers, the ECOI-4G internal organizational communication scale was used, which had a reliability of 0.95 and the EFlabors-019 organizational effectiveness scale had a reliability of 0.723, as results it was obtained that, There is no relationship between the variables Internal Communication and Organizational Efficacy, for a Sig. = 0.531, also with the variable Internal Organizational Communication and the dimensions of Organizational Efficacy, Human Relations, Open Systems, Internal Processes, in which no relationship was found, Unlike the Rational Goals dimension, there is a weak relationship.

Keywords: Organizational Internal Communication, Organizational Efficiency, Workers, Company.

I. Introducción

En el contexto mundial las organizaciones actualmente han vivenciado diferentes cambios, el Fondo Monetario Internacional (2019) resaltó que, en países europeos y de América Latina el incremento de la tasa laboral ha sido de 2,4% y 3,3%. Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (2017), percibió alrededor de 780 millones de empleados es decir un 87%, por ende, el incremento de producción demanda mayores contrataciones, existiendo diversos factores para contribuir a la retención del personal a través de fenómenos como la comunicación y el cumplimiento de objetivos. Además, la Organización Internacional del Trabajo (2020), mencionó que, la coyuntura que actualmente se vive ha generado un gran impacto económico en las organizaciones, esta entidad recomendó que, la cultura comunicativa y cooperación en el lugar de trabajo han aportado a la gestión efectiva.

En el contexto nacional, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020), calculó que, un 39% a 69% de empresas no cuentan con estrategias de crecimiento, tomando en cuenta factores internos como lo son la comunicación y resolución de problemas para un mayor funcionamiento e incremento de la productividad.

La presente investigación se realizó en una empresa industrial ubicada en Lima Metropolitana, dedicada a fabricar mobiliario y equipo médico, en la cual se identificaron barreras para una comunicación adecuada, además, esto ha generado dificultades en cuanto al cumplimiento con los objetivos de las diversas áreas que conforman la empresa, ante ello, se determinó necesario investigar en el presente trabajo sobre estos dos temas importantes en los últimos tiempos, con la finalidad de conocer como estas variables interactúan entre sí.

En relación a ello, se formuló el siguiente problema general, ¿Existe relación entre Comunicación Interna y Eficacia Organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020?

La justificación a nivel teórico, es que, se estudiaron diferentes aportes, buscando generar un compendio de diferentes teorías, enriqueciendo los conocimientos de las variables y brindado así conocimiento específico sobre el

tema estudiado, de tal manera, que contribuirán al bagaje bibliográfico y se podrán mejorar diferentes aspectos en cuanto a las variables. Así también, en cuanto al nivel práctico se obtuvieron resultados cuantitativos, teniendo en cuenta que la investigación luego de conseguir los resultados, permitió contribuir y reconocer cuestiones que deben ser mejoradas en la organización, además de plantear estrategias de solución para la mejora de la problemática identificada.

A nivel social se sabe que, en una empresa se observan diferentes temáticas, en este caso una comunicación adecuada que favorezca la estabilidad de las personas que trabajan dentro de ella, y así mejorar el desarrollo que lleve a una mayor productividad, aportando conocimientos que puedan ser aplicados en el contexto social, de esta manera, la sociedad en la que se vive actualmente, se vea fortalecida a través de una nueva era llena de valores.

Por otro lado, como Objetivo general se planteó: OG. Determinar si existe relación entre Comunicación Interna y Eficacia Organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020 y como Objetivos específicos: OE1. Identificar si existe relación entre Comunicación Interna y las dimensiones de Eficacia Organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020.

En cuanto a la Hipótesis general se buscó confirmar que: HG. Existe relación entre Comunicación Interna y Eficacia organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020, asimismo se planteó como Hipótesis específicas: HE1. Existe relación entre Comunicación Interna y las dimensiones de Eficacia Organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020, de la misma manera.

II. Marco teórico

Respecto a los antecedentes investigados en el ámbito internacional, Vásquez (2015) en su investigación realizada en Guatemala, tuvo por objetivo identificar la relación entre las variables de Comunicación organizacional y Satisfacción laboral en trabajadores, contó con un nivel correlacional, participaron 20 colaboradores, se obtiene como resultado que existe relación entre las variables. Además, Ancín y Espinosa (2017) en su investigación realizada en Ecuador, tuvieron como objetivo determinar la relación entre Comunicación interna y el Clima laboral en una empresa mediana, se utilizó un nivel correlacional, participaron el total de colaboradores de la empresa, para hallar resultados se empleó el coeficiente correlación de Pearson el cual indica que existe una correlación entre las dos variables.

De la misma manera Suárez (2014) en su investigación realizada en Colombia, que tuvo como objeto determinar la relación entre Comunicación y el Liderazgo en colaboradores, empleó el nivel correlacional, fueron participes 62 colaboradores, estadísticamente se obtuvo como resultado que existe relación entre ambas variables. Así también Nolivos (2015) en el estudio que realizó en Ecuador, tuvo por objetivo determinar la correlación de Calidad de vida laboral y Eficacia organizacional en una organización, se llevó a cabo a través de un nivel correlacional, participaron 121 trabajadores, con respecto a los resultados se determina que existe una correlación entre las variables. Además, los autores N. Hernández et al. (2014) realizaron una investigación en México, que tuvo como propósito, hallar la correlación e identificar indicadores de tres variables que son Eficacia, la Cultura y el Aprendizaje en colaboradores, este estudio contó con una metodología cuantitativa y fue necesaria la participación de 32 trabajadores de una organización del rubro metalmecánica, en efecto se hallaron tres destacables correlaciones.

En cuanto a los antecedentes nacionales, la autora Palacios (2018), en su investigación realizada en Lima, tuvo como objetivo determinar la correlación entre Comunicación interna y el Clima laboral en trabajadores de una entidad, contó con el nivel correlacional transversal, participaron 100 colaboradores, obteniendo como resultado que si existe relación entre las variables. Por otro lado, Samanez (2018)

en su investigación realizada en Lima, que tuvo como objetivo identificar cómo se relacionan la Comunicación Interna y el Clima organizacional, contó con el nivel correlacional, tuvo como resultado que si existe relación entre ambas variables.

Asimismo, Alvarado y Villacorta (2018) en su estudio realizado en Trujillo, que tuvo como objetivo determinar la relación entre Comunicación interna y Satisfacción laboral en trabajadores, empleó el nivel correlacional, participaron 48 colaboradores, para los resultados se obtuvo una correlación entre ambas variables. El siguiente autor, Ruiz (2016) realizó una investigación en Tarapoto, que tuvo como objetivo establecer la relación entre Planificación estratégica y Eficacia, participaron en el estudio 18 empresas al mismo rubro, la metodología fue de tipo descriptivo correlacional, en efecto obtuvo como resultado una correlación entre las variables. Además, Huamán (2016) realizó una investigación en Moquegua, que tuvo como objetivo analizar la relación entre Desempeño laboral y Eficacia organizacional, su estudio fue correlacional de corte transversal, del cual se obtuvo como resultado una correlación entre las variables.

Con respecto al amplio marco teórico de las variables, se rescataron las definiciones y teorías más relevantes dentro de la presente investigación, es así que, en la variable Comunicación Interna, el autor Theodore (2003) manifestó que, por medio de la comunicación se transmite información para llegar a un acuerdo entre las personas a través del lenguaje verbal y no verbal, oral, escrito/visual. Por otra parte, el autor Dolphin (2005) refirió que, la comunicación interna es un elemento esencial para construir un sistema claro y preciso con respecto a la imagen de la empresa dentro y fuera de ella, al mismo tiempo, la comunicación apoya a la empresa asegurando un cambio transcendental (Lee & Queenie, 2019). Además, Bakker, et al. (2011) mencionaron, que la empresa debe comunicar un mensaje claro a sus clientes, compradores, distribuidores, gerentes, empleados, así como con sus objetivos internos, la cual contribuye a una relación positiva.

Pereira & Bulgacov (2005) mencionaron, que la comunicación efectiva es la forma más adecuada de evitar llegar a puntos críticos, puesto que, dificulta el proceso comunicativo y la eficacia que se pueda tener dentro de la organización, además, están ligados a fenómenos como, el liderazgo y clima organizacional. De la misma manera Baker (2002) refirió, que la comunicación interna es fundamental

y debe ser adecuada, puesto que, sin esto no existe organización que pueda actuar de manera eficaz, ya que, el comunicarse es pertinente para alinear la gestión y cultura en la empresa. Rivera, et al. (2005), manifestaron que, en la organización es indispensable llevar a cabo una comunicación sistemática y esta se basa en la gestión de información, brindar escucha a los colaboradores, para transmitir igualdad y pertinencia.

El autor Lozano (2019) refirió que la comunicación organizacional, permite el aprendizaje continuo, de esta manera facilita la eficacia y competitividad en el mercado. Asimismo, Kamenez (2020) consideró, que la comunicación interna es un componente fundamental para desarrollar una cultura corporativa que permite la interacción entre los trabajadores; igualmente, Jardon (2016) mencionó, que las interacciones del capital humano permiten la estabilidad de la empresa, generando un agradable clima laboral. Solórzano et al. (2019) manifestaron que, por lo general, los objetivos se plantean a través perspectivas y el intercambio de opiniones, con la finalidad de propiciar un mejor planteamiento estratégico, por lo cual, la comunicación ha asumido un papel importante en el proceso de gestión.

Respecto al marco teórico de la variable Comunicación Interna, los autores, Thiétar & Forgues (1995) plantearon la teoría del caos y el rumor de comunicación interna, debido a que en la empresa se puede transmitir información errada y puede cambiar todo, esta teoría nos dice que si ocurren cambios pequeños en el flujo de comunicación harán que cambien por completo, pueden surgir rumores y afectar a la eficacia organizacional. Kunsch (2006), (citado por Neiva, 2018), mencionó que, la comunicación integra la gestión de recursos humanos, crecimiento, planteó tres dimensiones: La dimensión instrumental, que tiene como objetivo controlar la producción y el logro de objetivos. La dimensión estratégica, que tiene como objetivo adaptarse al entorno en el tiempo trazando estrategias adecuadas para alcanzar los objetivos. La dimensión humana, considerada la más importante pues es donde se realizan prácticas cotidianas.

Entre estos autores, destaca Chavarro (2014), quien mencionó tres modelos de la comunicación organizacional: El tradicional, donde la comunicación puede ser evaluada y organizada. El modelo interpretativo, en el que estos espacios son vistos como fuente de cultura organizacional y espacio de pactar acuerdos en grupo. La

comunicación es una serie de acciones que ejecuta la persona por la cual surge el desarrollo de la organización. Para Vieira et al. (2013) la comunicación organizacional interna está orientada a las personas que conforman dicha empresa dándose de dos formas u dimensiones: Formal, se da por medio escrito y con lo que refiere solo a aspectos laborales y la Informal, que utiliza con canales de interacción directa, integración de los trabajadores.

Por otro lado, Brandão (2018), conceptualizó que el llevar a cabo la comunicación en organizaciones enfoca como prioridad dos perspectivas, que son el logro de las metas organizacionales, y el compromiso de trabajadores para brindarles información realmente importante, así como promover la integración, está compuesta por tres principales ejes: objetivos, funciones y flujos. Los autores Montoya y De la Rosa (2014), mencionaron tres flujos de la comunicación tomando en cuenta: la comunicación vertical, ascendente y descendente, que conforman los modos básicos en la comunicación abarcando toda la empresa. El presente trabajo se basa en la teoría establecida por Arizcuren et al. (2008), (citados por Gonzales, 2018), para la variable comunicación interna organizacional, la cual definen: que es un conjunto de características que determinan el vínculo entre los trabajadores y áreas de la empresa, la cual se desarrolla de manera inherente y voluntaria, por lo que toma en cuenta a todos los componentes, y las clasifican en 4 dimensiones:

La comunicación descendente, se transmite empezando por las altas jerarquías a los demás integrantes de la empresa, por lo cual una adecuada unión permitirá un clima de afianzamiento y respeto mutuo.

La comunicación ascendente, se define como los trabajadores o jerarquías bajas, lleven y transmitan información de manera oportuna a los altos mandos. Es una forma de mantener y de impulsar una empresa, ya que, facilitará la retroalimentación o inconvenientes que se presenten en los trabajadores para aumentar índices en los objetivos y resultados planeados.

La comunicación horizontal, es aquella que se da entre los trabajadores de una misma área, puesto que, abre paso a una mayor apertura de adecuados mensajes y grupos de trabajo, así mismo, se edificará un ambiente grato en la que se llevará a cabo el trabajo.

La comunicación transversal, la transmisión de comunicación que se ejecuta en todos los niveles de la empresa, donde cada trabajador cumple con un rol encomendado, por lo cual, y en efecto se obtendrán pactos laborales estratégicos para la integración de profesionales con diferentes roles.

En cuanto a la indagación teórica, la variable Eficacia Organizacional tiene diferentes teorías que mencionan tres probables unidades de análisis para evaluar el concepto de eficacia organizacional, por ende, Moliterno & Mahoney (2011), (citado por Ordoñez, 2014) mencionaron las siguientes: el individuo, el grupo, y la organización, partiendo de esto, la eficacia de la organización, será el resultado de las fuerzas obtenidas de los individuos y que combinen sus esfuerzos en grupo, dichos grupos coordinan ejerciendo sus funciones, construyendo una red organizacional. Ante lo mencionado, de aquí en adelante, nos referiremos a la Eficacia Organizacional que comprende a toda la empresa. Segredo et al. (2017) refirieron que, en este sentido la eficacia consiste en que, las organizaciones son vistas como unidades colectivas de acción constituidas para lograr fines específicos.

Así mismo, Kruglianskas & Giovannini (2005), mencionaron también, que la eficacia organizacional, se entiende como la competencia de obtener un máximo de utilidades por medios monetarios y especialistas o por medios políticos, además Gochhayat et al. (2017) la consideraron, como la categoría que incrementa todas las formas de restablecer fortalezas de la organización. Además, para precisar, otros autores, como Gelade & Gilbert (2003), refirieron que la eficacia organizacional puede ser comprendida como un equilibrio entre la cantidad del rendimiento y la cantidad de recursos empleados para realizar funciones. Del mismo modo Singh (2016) refirió que, la eficacia impulsa una atmósfera colaborativa, que incluye a los grupos de trabajo.

Paolucci et al. (2018) fundamentaron que la determinación de roles y objetivos tiene como efecto una eficacia grupal, que permite la viabilidad de procesos y brindar calidad. Steil, et al. (2019) definieron que la eficacia en las organizaciones debe ser tratada de manera integral, impregnando todas las acciones organizacionales, haciendo permanente la construcción de su cultura e identidad y marcando un estilo único en sus formas de proyectarse hacia el exterior con miras a la construcción de su imagen.

Así mismo, como fundamentos teóricos, se puede mencionar al modelo multidimensional, de Morin et al. (1994), propusieron cuatro dimensiones, la económica, hace referencia al crecimiento financiero, sistema, a través de los procesos organizacionales, políticas, se refieren a los interés de los constituyentes, y por último, modifican el aspecto social por psicosocial, que mencionan sobre el valor de las personas, y añaden la dimensión ecológica, lo cual se refiere a la relación entre empresa y ambiente.

Por otro lado, el modelo por objetivos, según el autor Da Silva (2006), refirió dicho modelo en base a dos supuestos, los cuales son, que la empresa busca objetivos que cumplir y dirigir, luego este objetivo debe ser medible y definido. Además, se menciona la teoría de liderazgo en las empresas en relación a la eficacia organizacional, por ende, al repasar el modelo FRL de liderazgo transformacional de Bass & Avolio (1994), (citados por Walumbwa et al. 2004) mencionaron que, la eficacia del líder transformacional contiene los requerimientos de los trabajadores, el conocimiento de dichas exigencias, el aporte de los trabajadores al cumplimiento de lo que requiere la empresa, y el desenvolvimiento del líder como integrante de un grupo de trabajo. Así también, Molero (2001) reflejó en su investigación de gobiernos locales que las empresas deben sobresalir como sistemas capaces de satisfacer tres necesidades básicas, a) Responder a las necesidades externas, b) Utilizar recursos para producir mejores rendimientos y establecer el sistema y c) Mejorar el uso de recursos en un ambiente de decisiones diversas.

Sin embargo, la Eficacia Organizacional, se quiera o no, está basada en valores y es que todos los puntos de vista sobre la eficacia abarcan algún elemento de valor (Lerberghe et al, 2002). Además, los ejecutivos tienen como foco de interés el logro de los objetivos como organización, mientras que los analistas se enfocan en los procesos (flexibilidad de respuesta a los cambios del entorno, precisión de las comunicaciones internas, etc.). Los directivos emplearían el modelo de objetivos y los analistas el modelo de sistemas (Barros et al, 2008).

La teoría sustento de la presente investigación y que posteriormente ayudó a la elaboración de un instrumento para la recolección de datos, esta propuesta por Helms & Allen (2002), (citadas por Mendoza y Ortiz, 2006), quienes definieron la Eficacia Organizacional como el cumplimiento de objetivos mediante un óptimo

rendimiento laboral, es decir, este término está extensamente difundido y se refiere al hacer de las cosas, y hacerlas de una buena forma, que permitan el cumplir con las funciones o metas encomendadas, a través de la administración de los procesos de planeamiento, organización, liderar, dirigir y controlar dichas funciones, la cual menciona sobre las dimensiones de la eficacia organizacional y son:

Relaciones humanas: Corresponde a la intervención, discusión y transparencia como maneras de intensificar la autoestima y aumentar el grado de compromiso de los trabajadores, es decir, las interrelaciones de los trabajadores entre sí, y de la forma en cómo se sienten realizando sus labores dentro de ella.

Sistemas abiertos: Se relaciona con la identificación de oportunidades, la creatividad, y la búsqueda de reconocimiento externo, el apoyo y crecimiento de la empresa, es decir, dichos aspectos se manifiestan en base a lo que la empresa logra, con una visión desde fuera.

Objetivos racionales: Se refiere a la productividad y los recursos invertidos en la producción, se manifiesta en cuanto a la rentabilidad económica respecto a todos los recursos asignados para las funciones que se realizan en la empresa, aquellas metas que se esperan alcanzar como las ganancias.

Procesos internos: Abarca aspectos estables de la empresa, el control de las operaciones, y la continuación de las actividades laborales, se manifiesta en relación a la estabilidad de la empresa y como está lleva a cabo sus actividades con el fin de mejorarlas.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica, ya que tuvo como propósito construir conocimientos a partir de la realidad problemática detallada, así mismo, tener como fundamentos las teorías mencionadas, además contó con un enfoque cuantitativo, ya que fue un proceso secuencial y estructurado (R. Hernández et al. 2014).

Diseño de investigación

Asimismo, la investigación contó con un diseño no experimental, este estudio se ejecutó sin manipular ninguna variable, solo fueron observadas. Es de nivel correlacional, puesto que, tuvo como fin determinar el grado de asociación o enlace no causal que existe entre dos o más variables, se miden y se disponen mediante pruebas de hipótesis correlacionales, analizar la reciprocidad que pueden tener (R. Hernández, et al. 2014).

3.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Comunicación Interna

Definición conceptual. Según Arizcuren et al. (2008), (citados por Gonzales, 2018). La comunicación interna es un conjunto de características que determinan el vínculo entre los trabajadores y áreas de la empresa, la cual se puede dar de manera inherente o voluntaria, por lo que toma en cuenta a todos los componentes.

Definición Operacional. Según Arizcuren et al. (2008), la variable de Comunicación Interna posee cuatro dimensiones fundamentadas estas son: Comunicación Descendente, es la que se transmite desde las altas jerarquías a los demás integrantes de la empresa; Comunicación ascendente, se transmite la información de jerarquías bajas a los altos mandos; Comunicación horizontal, es aquella que se da entre los trabajadores de una misma área; la Comunicación transversal, es la transmisión de comunicación que se ejecuta en todos los niveles de la empresa. Esta variable fue medida por medio de la escala de Comunicación organizacional interna ECOI-4G, elaborada por Gonzales (2018).

Indicadores. Comunicación descendente (indicaciones claras, principios y valores) comunicación ascendente (mejoras de gestión, retroalimentación), comunicación

horizontal (trabajo en equipo, cohesión en equipo), comunicación transversal (alianzas estratégicas, capacidad de integración).

Escala de medición. Es de tipo Ordinal.

Variable 2: Eficacia Organizacional

Definición conceptual. Se define según Helms & Allen (2002), (citadas por Mendoza y Ortiz, 2006), quienes definieron eficacia organizacional como el cumplimiento de objetivos mediante un óptimo rendimiento laboral, es decir, este término es extensamente difundido y se refiere al hacer de las cosas, y hacerlas de una buena forma, que permitan el cumplir con las funciones o metas encomendadas.

Definición Operacional. Según Helms & Allen (2002), la variable de Eficacia Organizacional posee cuatro dimensiones fundamentadas, estas son: Relaciones humanas: corresponde a la intervención, discusión y transparencia; Sistemas abiertos: Se relaciona con la identificación de oportunidades; Objetivos racionales: se refiere a la productividad y los recursos invertidos; y Procesos internos: abarca aspectos estables de la empresa. Esta variable fue medida a través de la escala de eficacia organizacional EFlabors-019, de elaboración propia.

Indicadores. Relaciones humanas (transparencia, discusión y participación) Sistemas abiertos (adaptación, innovación y prospectiva), Objetivos racionales (utilidad, producción), Procesos internos (sistemas de medición, documentación, información administrativa).

Escala de medición. Es de tipo Ordinal

3.3. Población, muestra y unidad de análisis

Población:

La población de la empresa estuvo constituida por 516 trabajadores distribuidos en 8 áreas, según Tamayo (2003), es el grupo de individuos que tiene características comunes observables. Asimismo, para luego ser evaluada y comprobar la realidad en base a resultados basados en la problemática para llegar a la transformación de búsqueda de soluciones (Bernal, 2010). Así mismo, la

investigación se realizó a toda la población, según Tamayo (2003) la muestra censal abarca a toda la población.

Criterios de inclusión: Se consideró a trabajadores entre las edades de 25 años a 65 años, con grado de instrucción de secundaria completa en adelante, trabajadores que conformen las diferentes áreas de la empresa.

Criterio de exclusión: Trabajadores que no se encuentren presentes en el momento de la aplicación del instrumento, trabajadores que no completaron los cuestionarios y que no quieran formar parte de la investigación.

Unidad de análisis

Okhuysen et al. (2013), refirieron que un trabajador es aquel que presta servicios a una entidad, se desenvuelve en un cargo determinado y reúne las cualidades para formar parte de este grupo o áreas en una organización y reciben una remuneración, por ello la unidad análisis de este estudio lo conformaron las personas que tienen un contrato vigente con la organización.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.

Técnica:

La técnica que se utilizó en esta investigación corresponde a la encuesta, tal como lo menciona Tamayo (2003), es el método para recopilar datos por medio de instrumentos como test, escalas, cuestionarios, donde se hace el uso de registros y lápiz.

Instrumento:

Se utilizaron los siguientes instrumentos:

Para Comunicación Interna, se utilizó la escala ECOI-4G elaborada por Gonzales (2018) en Perú. Este instrumento tuvo por objetivo evaluar el nivel de comunicación interna en sus 4 dimensiones, tiene una validez de 0,955 y una confiabilidad total de la escala de 0,95 y una confiabilidad entre el 0,86 y el 0,90 para cada dimensión. Se aplicó una prueba piloto en la cual se obtuvo 0.828 de confiabilidad.

Para Eficacia Organizacional, se utilizó la escala EFlabors-019, de elaboración propia, en Perú. Este instrumento tiene por objetivo evaluar el nivel de eficacia organizacional en sus 4 dimensiones, fue revisado por un juicio de expertos, en donde se obtuvo una V de Aiken, de 0.90. Luego de la aplicación de dicho instrumento en una prueba piloto, y una confiabilidad de 0.723, Meneses et al. (2013) refirió que es el grado de relación entre el instrumento y los ítems, es decir alcanza a medir el constructo.

3.5. Procedimientos

Se realizaron las coordinaciones previas que permitieron aplicar los instrumentos en la muestra (516 trabajadores), esto se realizó en cuatro etapas, en las cuales se contó con las facilidades para el ingreso y la comunicación con los jefes de áreas, al momento de la aplicación de las pruebas no existieron dificultades con los trabajadores, se les informó de los objetivos de la investigación y se procedió a recoger los consentimientos informados, obteniendo todos los datos.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez recogida la información se elaboró una base de datos en el programa MS Excel que luego fueron registrados y procesados en el SPSS 26, y, por último, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov, para luego emplear el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos

El proyecto de investigación, fue desarrollado de forma ética, se cumple con el principio de beneficencia porque el resultado de la investigación busca mejorar las condiciones laborales del trabajador, desarrollar no solo la comunicación a nivel laboral sino personal; además, el principio de no maleficencia se aplicó respetando su individualidad, e identidad y no presentando los resultados de forma individual sino de forma conjunta, manteniendo en anonimato la identidad de cada trabajador, el principio de autonomía, se manifestó en la voluntad de cada trabajador para ser partícipe de la investigación, a través de la firma de los consentimientos informados, así mismo, se aplicó el principio de justicia, tratando a todos los trabajadores de igual forma sin discriminación de ningún tipo.

IV. Resultados

Resultados descriptivos

Tabla 1

Frecuencia y Porcentaje de la Variable Comunicación Interna

Comunicación Interna Organizacional		
Nivel	fi	%
Alto	54	10,47
Medio	462	89,53
Bajo	0	0,00
Total	516	100,00

En la tabla 1, se observa que, el 89,53% lo que equivale a 462 trabajadores se encuentran en el nivel medio, asimismo un 10,47% con una cantidad de 54 trabajadores se encuentran en un nivel Alto, por último, el nivel bajo se encuentra desierto.

Tabla 2

Frecuencia y Porcentaje de las dimensiones de la variable Comunicación Interna

	Comunicación Descendente		Comunicación Ascendente		Comunicación Horizontal		Comunicación Transversal	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	425	82,4	55	10,7	29	5,6	13	2,5
Medio	91	17,6	453	87,8	469	90,9	393	76,2
Bajo	0	0,0	8	1,6	18	3,5	110	21,3
Total	516	100,0	516	100,0	516	100,0	516	100,0

En la tabla 2, se observa que en la dimensión Comunicación Descendente, en el nivel bajo se encuentra el 82,4% lo que equivale a 425 trabajadores, en el nivel medio un 17,6% equivalente a 91 trabajadores, el nivel bajo se encuentra desierto. En cuanto a la Dimensión Comunicación Ascendente el 87,8% se encuentra en el nivel medio lo que equivale a 453 trabajadores, además en el nivel alto se encuentra el 10,7% equivalente a 55 trabajadores, en el nivel bajo se observa el 1,6% equivalente a 8 trabajadores. En la dimensión de Comunicación Horizontal en el nivel medio se encuentra el 90,9% que equivale a 469 trabajadores,

en el nivel alto se encuentra el 5,6% equivalente a 29 trabajadores, en el nivel bajo el 3,5% que equivale a 18 trabajadores. En la dimensión de Comunicación Transversal, en el nivel medio se encuentra un 76,2% equivalente a 393 trabajadores, en el nivel bajo el 21,3% lo que equivale a 110 trabajadores, en el nivel alto se encuentra un 2,5% equivalente a 13 trabajadores.

Tabla 3

Frecuencia y Porcentaje de la variable Eficacia Organizacional

Eficacia Organizacional		
Nivel	fi	%
Muy Alto	0	0,0
Alto	247	47,9
Medio	269	52,1
Bajo	0	0,0
Muy Bajo	0	0,0
Total	516	100,0

En la tabla 3, se observa, en cuanto a la variable de Eficacia Organizacional, que el 52,1 % lo que equivale a 269 trabajadores se encuentran en el nivel medio, además un 47,9 % con una cantidad de 247 trabajadores se encuentran en un nivel Alto, y tanto los niveles bajo, muy bajo y muy alto se encuentran desiertos.

Tabla 4

Frecuencia y Porcentaje de las dimensiones de la variable Eficacia Organizacional

Nivel	Relaciones Humanas		Sistemas Abiertos		Objetivos Racionales		Procesos Internos	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy Alto	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	2,3
Alto	274	53,1	300	58,1	1	0,2	194	37,6
Medio	242	46,9	216	41,9	489	94,8	182	35,3
Bajo	0	0,0	0	0,0	13	2,5	128	24,8
Muy Bajo	0	0,0	0	0,0	13	2,5	0	0,0
Total	516	100,0	516	100,0	516	100,0	516	100,0

En la tabla 4, se observa que la dimensión de Relaciones Humanas en el nivel alto se encuentra un 53,1 % lo que equivale a 274 colaboradores, en el nivel medio un 46,9% equivalente a 242 trabajadores, los niveles muy bajo, bajo y muy alto se encuentran desiertos. En cuanto a la dimensión de Sistemas Abiertos en el nivel alto se encuentra un 58,1% lo que equivale a 300 trabajadores, en el nivel medio un 41,9% lo que equivale a 216 trabajadores, los niveles muy bajo, bajo y muy alto se encuentran desiertos. La dimensión de Objetivos Racionales en el nivel medio se encuentra un 94,8% lo que equivale a 489 trabajadores, en el nivel bajo se encuentra el 2,5% lo que equivale a 13 trabajadores, se observa que 2,5% de trabajadores equivale a 13 en el nivel muy bajo, un 0,2% se encuentra en el nivel alto equivalente a 1 trabajador, el nivel muy alto se encuentra desierto. Por otro lado, la dimensión de Procesos Internos en el nivel alto se encuentra un 37,6% lo que equivale a 194 trabajadores, en el nivel medio un 35,3% equivalente a 182 trabajadores, en el nivel bajo un 24,8 % lo que equivale a 128 trabajadores, en el nivel muy alto un 2,3% equivalente a 12 trabajadores, por último el nivel muy bajo se encuentra desierto.

Resultados correlacionales

Objetivo General:

Tabla 5

Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables: Comunicación Interna y Eficacia Organizacional

Relación entre Comunicación Interna y Eficacia Organizacional	
Coefficiente de correlación	-,028
Sig. (bilateral)	,531
N	516

En la tabla 5, se aprecia que la Sig. = ,531 lo que indica que es mayor a 0,05, por lo tanto, no existe relación entre las variables Comunicación Interna y Eficacia Organizacional, es decir, se acepta la hipótesis nula.

Objetivo Específico 1:

Tabla 6

Coeficiente de correlación de Rho Spearman entre Comunicación Interna y la dimensión Relaciones Humanas

Relación entre Comunicación Interna y Relaciones humanas	
Coeficiente de correlación	-,019
Sig. (bilateral)	,662
N	516

En la tabla 6, se observa una Sig. = ,662 lo que indica que es mayor a 0,05, por lo tanto, no existe relación entre la variable Comunicación Interna y la dimensión Relaciones Humanas, es decir, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 7

Coeficiente de correlación de Rho Spearman entre Comunicación Interna y la dimensión Sistemas abiertos

Relación entre Comunicación Interna y Sistemas abiertos	
Coeficiente de correlación	-,020
Sig. (bilateral)	,644
N	516

En la tabla 7, Se observa una Sig. = ,644 lo que indica es mayor a 0,05, por lo tanto, no existe relación entre la variable Comunicación Interna y la dimensión Sistemas Abiertos, es decir, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 8

Coefficiente de correlación de Rho Spearman entre Comunicación Interna y la dimensión Objetivos Racionales

Relación entre Comunicación Interna y Objetivos racionales	
Coefficiente de correlación	-,093*
Sig. (bilateral)	,036
N	516

En la tabla 8, Resulto un Sig. = ,036 lo que indica que es menor a 0,05, por lo tanto, si existe relación entre la variable Comunicación Interna y la dimensión Objetivos Racionales, es decir, se acepta la hipótesis alterna. Se puede apreciar que, el grado de relación entre ambas resultó $r = - ,093$. De acuerdo al tipo de relación, es inversa, es decir, cuando la comunicación interna sube los objetivos racionales bajan y viceversa, según el nivel, es débil.

Tabla 9

Coefficiente de correlación de Rho Spearman entre Comunicación Interna y la dimensión Procesos Internos

Relación entre Comunicación Interna y Procesos internos	
Coefficiente de correlación	,015
Sig. (bilateral)	,732
N	516

En la tabla 9, La Sig. = ,732 lo que indica que es mayor a 0,05, por lo tanto, no existe relación entre la variable Comunicación Interna y la dimensión Procesos Internos, es decir, se acepta la hipótesis nula.

V. Discusión

La presente investigación obtuvo como resultados que, no existe relación entre las variables Comunicación Interna y Eficacia Organizacional, resultado que se diferencia de Alvarado y Villacorta (2017). Según la teoría de la Comunicación Interna, propuesta por Arizcuren et al. (2008, citados por Gonzales, 2018), manifestaron que, el proceso comunicativo se desarrolla a través de filtros verbales y escritos por diferentes medios, lo cual implica que toda información de la empresa debe darse como herramienta para el cumplimiento de objetivos, es así que, la teoría de la Eficacia organizacional propuesta por Helms & Allen (2002, citados por Mendoza y Ortiz, 2006), refirieron que, al realizar acciones para cumplir con las actividades encomendadas deben ser realizadas de una buena forma que conlleve a un óptimo rendimiento. En la empresa se evidencia que el sistema de comunicación en la organización, no es el más adecuado, por lo cual, no internalizan la cultura comunicativa como parte fundamental para una mejor productividad. Por otro lado, Nolivios (2015), obtuvo como resultado que existe relación entre las variables, diferenciándose de la presente investigación. De acuerdo con Arizcuren et al. (2008), (citados por Gonzales, 2018) la comunicación interna determina el vínculo entre los trabajadores en diferentes jerarquías por lo cual, permite interactuar en todos los niveles, dando como resultado una adecuada información sobre las actividades. Por su parte, Helms & Allen (2002, (citadas por Mendoza y Ortiz, 2006), mencionaron que la Eficacia Organizacional se ve reflejada en el quehacer de las de cosas y lograr aquellas funciones encomendadas a través de la planificación y organización de las actividades propuestas. En la empresa se evidencia que la comunicación no es un factor primordial, el cual sea considerado como fundamental para el logro de los objetivos, los trabajadores reciben la información necesaria para el desempeño de sus funciones, involucrándose poco con la empresa.

En cuanto a la variable Comunicación Interna con la dimensión Relaciones humanas, se obtuvo como resultados que, no existe relación, resultado que se diferencia de Huamán (2016) y Palacios (2018), según la teoría de Eficacia Organizacional propuesta por Helms & Allen (2002), (citadas por Mendoza y Ortiz, 2006) refirieron que, las relaciones humanas son la forma de interactuar entre sí a

través de la comunicación, de tal manera, que impulsa y motiva el contacto directo, manteniendo el agrado para la realización de sus labores. En la empresa los contactos entre diversos grupos son muy básicos, generando poca participación en las actividades sociales y en la colaboración en cuanto a los trabajos en equipo, dando como resultado poco contacto social originando que la comunicación sea poco formal y no transmita la información requerida.

Para la variable Comunicación Interna y la dimensión Sistemas abiertos, se obtuvo como resultados que, no existe relación, resultados que se diferencian de la investigación de Ruiz (2016), según la teoría eficacia propuesta por Molero (2001), manifestó que, las empresas son un sistema complejo que busca sobresalir en la sociedad a través de la satisfacción de tres necesidades, el responder a las necesidades externas, el utilizar los recursos para producir mejores rendimientos, y por último, mejorar el uso de recursos en un ambiente de decisiones, de tal manera que, la empresa busca una serie de oportunidades para generar reconocimiento y crezca en el mercado laboral. Los planes de crecimiento de la empresa son desconocidos para los trabajadores, es decir, las búsquedas de reconocimiento externo solo son informados a los altos mandos, dificultando en los trabajadores el compromiso con sus funciones como parte fundamental de la empresa.

En cuanto a la variable Comunicación Interna y la dimensión Objetivos racionales, se obtuvo como resultados que, existe relación, resultados que se asemejan con N. Hernández et al. (2014), según la teoría propuesta por Da Silva (2006), mencionó que, la Eficacia Organizacional consta esencialmente de, buscar, dirigir y cumplir con los objetivos trazados por la empresa, los cuales pueden convertirse en indicadores, estos deben ser claros y precisos con la intención de medir y observar aquellos procesos que necesiten cambios o mejoras con el fin de incrementar la productividad. Si bien es cierto, los resultados evidencian una relación entre comunicación interna y la dimensión objetivos racionales, por otra parte, denotan una relación muy débil, exponiendo que la empresa logra la productividad esperada obteniendo ganancias, sin embargo, demuestran que la comunicación está orientada solo con la espera de cumplir con aquellos objetivos.

Para la variable Comunicación Interna y la dimensión Procesos internos, se obtuvo como resultado, que no existe relación, resultados que se diferencian de Suárez (2014), según la teoría de Eficacia propuesta por Bass & Avolio (1994), (citado por Walumbwa et al. 2004), refirieron que, los jefes y trabajadores se encuentran pendientes de los controles de operaciones que se dan dentro de la empresa, propiciando el liderazgo, con la finalidad que desarrollen mejoras en las actividades laborales y se mantenga una estabilidad en todos los procesos. En la empresa la comunicación que se viene realizando a través de los diferentes canales de interacción, no promueve cambios en el desarrollo organizacional, por ende, los procesos y operaciones que se realizan en la empresa se mantienen estables, sin búsqueda de mejoras para el fortalecimiento laboral.

VI. Conclusiones

Primera. Se determinó que no existe relación entre las variables Comunicación Interna y Eficacia Organizacional con un p valor de 0,531, lo que pone en evidencia, que hay barreras en la comunicación dentro de la empresa, ya que no se refuerza las relaciones laborales, para incrementar, el compromiso, la planificación y dirección, orientada al logro de objetivos.

Segunda. Se identificó que no existe relación entre la variable Comunicación Interna y la dimensión Relaciones humanas con un p valor de 0,662, lo cual comprende que, los trabajadores demuestran poco contacto social entre sí mismos y sus jefes, por ello, hay poco interés en formar parte de un equipo de trabajo originando limitaciones para la realización de sus funciones.

Tercera. Se identificó que, no existe relación entre la variable Comunicación Interna y la dimensión Sistemas abiertos con un p valor de 0,644, lo que significa, que los planeamientos estratégicos, tales como, planes de crecimiento externo, no se dan a conocer constantemente a los trabajadores, sin considerarlos en el desarrollo organizacional.

Cuarta. Se identificó que, existe relación entre la variable Comunicación Interna y la dimensión Objetivos racionales con p valor de 0,036, o que quiere decir, que la información transmitida a los trabajadores solo está centrada en aquellos indicadores medibles que promuevan la productividad.

Quinta. Se identificó que, no existe relación entre la variable Comunicación Interna y la dimensión Procesos internos con un p valor de 0,732, lo que pone en evidencia, que los trabajadores no tienen conocimiento de las actividades que se realizan en la empresa, como las operaciones.

VII. Recomendaciones

- Primera. Al área de gerencia general de la empresa, brindarle prioridad al capital humano, promoviendo espacios comunicativos para una mayor eficacia, ya que en los resultados expuestos no se evidencia relación entre Comunicación Interna y Eficacia Organizacional. Por ello, se recomienda que los directivos coordinen y planteen planes de capacitación con indicadores orientados a la problemática evidenciada.
- Segunda. Al área de gerencia de Desarrollo Humano, contribuir a la mejora de las relaciones laborales, ya que no existe relación entre Comunicación Interna y la dimensión Relaciones humanas. Se sugiere implementar planes de recompensa y dinámicas interactivas entre las altas jerarquías y colaboradores, como estrategia para reforzar los valores corporativos.
- Tercera. Al área de recursos humanos, priorizar el desarrollo de actividades enfocadas hacia resultados, puesto que no existe relación entre Comunicación Interna y la dimensión de Sistemas abiertos. Por lo cual, se recomienda establecer indicadores de gestión dentro de la planeación estratégica, que permitirán un óptimo desarrollo organizacional y reconocimiento externo de la empresa.
- Cuarta. Al Departamento Administrativo y laboral, seguir considerando medios y métodos para dirigir el sistema de optimización laboral, debido a, que se evidencia relación entre Comunicación Interna y la dimensión Objetivos racionales. Por ello, se sugiere reforzar los reglamentos internos, para alcanzar un adecuado comportamiento organizacional.
- Quinta. Al área de gerencia general de la empresa, monitorear las actividades laborales, así como la gestión de operaciones y servicios, puesto que, no se evidencia relación entre Comunicación Interna y la dimensión Procesos internos, para ello realizar evaluaciones de desempeño, de esta manera, lograr los objetivos de la empresa.

Referencias

- Alvarado, M. R., y Villacorta, L. J. (2018). *Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26964/alvarado_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ancín, A. I, y Espinosa, J. E. (2017). La relación entre comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de caso en Pymes de la ciudad de Guayaquil, *PODIUM*, 65-7. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/79/78>
- Baker, K. A. (2002). Organizational Communication. Comunicación organizacional. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.448.8283&rep=rep1&type=pdf>
- Bakker, A. B., Albrecht, S.L, & Leiter, M.P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20, 4-28. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1359432X.2010.485352>
- Barros, V. F., Avila, E. y Barin, L. (2008). The Learning Process in Interorganizational Relationships. *Revista BAR - Brazilian Administration Review*, 5(4), 319- 331. <https://www.scielo.br/pdf/bar/v5n4/v5n4a06.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra ed.). Pearson Education.
- Brandão, N. G. (2018). A comunicação interna estratégica como reforço da valorização das pessoas e seus níveis de engagement nas organizações.

Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Ciências Humanas.

<http://www.scielo.mec.pt/pdf/mj/v18n33/v18n33a07.pdf>

Chavarro, J. A. (2014). Desafíos y perspectivas de la gestión de la comunicación en las organizaciones en las primeras décadas del siglo XX. *Razón y Palabra*. 88. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199532731053.pdf>

Da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional* [Tesis doctoral, Universidad de Barcelona]. <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/42743>

Dolphin, R. R. (2005). Internal Communications: Today's Strategic Imperative. *Journal of Marketing Communications*, 11(3), 171-190. <https://doi.org/10.1080/1352726042000315414>

Fondo Monetario Internacional (2019). *Informe Anual del FMI 2019. Nuestro Mundo conectado*. Editorial Fondo Monetario Internacional.

Gelade, G. & Gilbert, P. (2003). Work Climate and organizational Effectiveness: The application of data Development Analysis in Organizational Research. *Organizational Research Methods*, 6 (4), 482-501. <https://doi.org/10.1177/1094428103257364>

Gochhayat, J., Giri, V. N., & Suar, D. (2017). Influence of Organizational Culture on Organizational Effectiveness: The Mediating Role of Organizational Communication. *Sage Journal*, 18(3), 691-702. <https://doi.org/10.1177/0972150917692185>

- Gonzales, N. J. (2018). *Construcción de una Escala de Comunicación organizacional Interna en colaboradores de una empresa del rubro farmacéutico de Lima Metropolitana, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29991>
- Hernández, N. E., De la Garza, E.I., y Ortiz, A.I. (2014). Generación de capital social a partir de la eficacia, la cultura y el aprendizaje organizacional: Un estudio correlacional. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2327823
- Hernández, R. Fernández, C. F. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (5ta ed). México: Mc Graw Hill.
- Huamán, G.J. (2016). *Desempeño laboral y eficacia organizacional en la dirección regional de la producción (Produce), Moquegua, 2016*” [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7356>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. *Demografía empresarial*. (2020). <http://m.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/demografia-empresarial-8237/1/>
- Jardon, C. M. (2016). Human Capital as Source of Innovativeness in Subsistence Small Businesses. *Journal of Technology Management & Innovation*, 11 (3). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/jotmi/v11n3/art07.pdf>
- Kamenez, N. V. (2020). Organizational and managerial culture as the main component of leadership qualities. *Revista de Universidad y*

sociedad,12(2),64-69.<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-64.pdf>

Kruglianskas, I. & Giovannini, F. (2005). Eficácia organizacional: um estudo multicasos de sistemas de gestão da qualidade. *Revista de Administração – RAUSP*, 40(1), 83-95. <https://www.redalyc.org/pdf/2234/223417390007.pdf>

Lee, Y., & Queenie, J. (2019). The value of internal communication in enhancing employees' health information disclosure intentions in the workplace. *Public Relations Review*, 46(1). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.101872>

Lerberghe, W. V., Adams, O.& Ferrinho, P. (2002). Human resources impact assessment. *Revista Bulletin of the World Health Organization*, 80(7). <https://www.scielosp.org/pdf/bwho/2002.v80n7/525-525/en>

Lozano, J. (2019). The role of corporate communication in intelligent organizations. *Cuadernos de Administración Journal of Management*, 35(65), 105-117. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v35n65/0120-4645-cuadm-35-65-00105.pdf>

Mendoza, M. R. y Ortiz, C. (junio del 2006). El liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 1, 118-134. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90900107>

Meneses, J., Barrios, M., Bonillo, A., Cosculluela, A., Lozano, L. M., Turbany, J., & Valero, S. (2013). *Psicometría*. Barcelona: Editorial UOC. <http://www.editorialuoc.cat/psicometria>

- Molero, F. (2001). Leadership and organizational culture. Their influence in corporate effectiveness. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(3), 341-343. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318273006.pdf>
- Montoya, M. y De la Rosa, L. (2014). Flujos de comunicación en organizaciones privadas de Tijuana. *Razón y Palabra*, 87. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199531505010.pdf>
- Morin, E. M., Savoie, A. & Beaudin, G. (1994). *L'efficacité de L'organisation. Théories, représentations et mesures*. Editorial Gaetan Morin.
- Neiva, F. (2018). Organizational Communication: the importance of Internal Communication. *Universidade Nova de Lisboa, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas*. <http://www.scielo.mec.pt/pdf/mj/v18n33/v18n33a05.pdf>
- Nolivos, L.C. (2015). *La calidad de vida laboral y la eficacia organizacional de la empresa Automotores de la Sierra Matriz Ambato* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12801>
- Okhuysen, G. A., Lepak, D, Lee, K., Labianka, G., Smith, V. & Steensma, K. (2013). Theories of work and working today. *Academy of management review*. 38(4),491-502. <https://doi.org/10.5465/amr.2013.0169>
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Recomendaciones sobre las comunicaciones dentro de la empresa*, 1967. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P1210_0_ILO_CODE:R129

- Organización Internacional del Trabajo. (18 de marzo del 2020). *El COVID-19 y el mundo del trabajo. Repercusiones y respuestas*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf
- Ordoñez, M. L. (2014). Indagación teórica respecto al concepto de eficacia organizacional. *Revista Tendencias y retos*, 20 (2), 101-117. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5151587>
- Palacios, Y. L. (2018). *Relación de la comunicación interna con el clima laboral de una escuela estatal de Chosica, año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40126>
- Paolucci, N., Dórdio, I., Zappala, S., Lourenço, R. & Rebelo, T. (2018). Transformational leadership and team effectiveness: the mediating role of affective team commitment. *Journal of Work and Organizational Psychology*. 34(3), 135-144. <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v34n3/1576-5962-rpto-34-3-0135.pdf>
- Pereira, Y. M., & Bulgacov, S. (2005). Fatores facilitadores da comunicação no processo estratégico: estudo multi caso em organizações de sucesso. *Revista de Administração FACES Journal*. 4(1),11-24. <https://www.redalyc.org/pdf/1940/194016910002.pdf>
- Rivera, A.B., Rojas, L.R., Ramírez ,F.,. Álvarez, T. (2005). La Comunicación como Herramienta De Gestión Organizacional. *Negotium*.1(2), 32-48. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78212103.pdf>

- Ruiz, H. K. (2016). *Planificación estratégica y eficacia en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016* [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/828>
- Samanez, N.C. (2018). *Relación de la comunicación Interna en el clima organizacional de la empresa Orange 360°* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4332>
- Segredo, A. M., García, A. J., León, P. y Perdomo, I. (2017). Organizational development in culture and climate: a conceptual approximation. *Infodir*, 86-99. <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200>
- Singh, E. (2016), Learning organization and its impact on organizational effectiveness: A literature review. *International Journal of Research in Commerce & Management EBSCO*, 7 (6), 37-39.
- Solórzano, J., Hernández, H. y Sedan, J. (2019). Strategies of motivation and promotion of the individual for the positioning of continuous improvement in competitive organizations. *Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Universidad del Atlántico*, 10(2), 156-175. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7383547>
- Steil, A.V., Floriani, E.V. y Alves, J. (2019). Antecedents of Intention to Leave the Organization: A Systematic Review. *Social Psychology*, 29. <https://www.scielo.br/pdf/paideia/v29/1982-4327-paideia-29-e2910.pdf>
- Suárez, M. (2014). *Determinación de la relación entre la comunicación y el liderazgo en la aceptación del cambio organizacional en un ambiente universitario en la ciudad de Bogotá*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Colombia].

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2073/1/trabajo%20maestr%20Miryam%202014%5B1%5D.pdf>

Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ta ed). Editorial Limusa.

Theodore, J. D. (2003). Holistic Management. Gestión holística. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 47,122-135.
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20604710.pdf>

Thiétar, R. A., & Forgues, B. (1995). Chaos Theory and Organization. *Revista Organization Science*, 6 (1).
<https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/orsc.6.1.19>

Vásquez, J. A. (2015). *Relación entre la comunicación y satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de BOFASA* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar].
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>

Vieira, M., Marques, A. y Correia, E. (2013). Comunicação interna numa empresa de serviços. *Revista de Gestão dos Países de Língua Portuguesa*,12(3).
<http://www.scielo.mec.pt/pdf/rpbg/v12n3/v12n3a07.pdf>

Walumbwa. F.O., Wang, P., Lawler, J. J.& Shi, K. (2004). The role of collective efficacy in the relations between transformational leadership and work outcomes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 515-530. <https://doi.org/10.1348/0963179042596441>

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable, dimensiones e indicadores	Metodología
<p>P. GENERAL</p> <p>¿Existe relación entre Comunicación Interna y Eficacia Organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020?</p>	<p>O. GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre Comunicación Interna y Eficacia Organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020</p>	<p>H. GENERAL</p> <p>Existe relación entre Comunicación Interna y Eficacia Organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020</p>	<p>V.1 Comunicación Organizacional Interna</p> <p>DIMENSIONES E INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Descendente <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicaciones claras ○ Principios y valores • Comunicación Ascendente <ul style="list-style-type: none"> ○ Mejoras de gestión ○ Retroalimentación • Comunicación Horizontal <ul style="list-style-type: none"> ○ Trabajo en equipo ○ Cohesión de equipo • Comunicación Transversal <ul style="list-style-type: none"> ○ Alianzas estratégicas ○ Capacidad e integración 	<p>Tipo Básica</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Técnica: ✓ Encuesta</p> <p>Diseño: ✓ No experimental-transversal</p> <p>Nivel: ✓ Correlacional</p> <p>Población: 516</p> <p>Muestra: Censal</p>
<p>P. ESPECÍFICOS</p> <p>¿Existe relación entre Comunicación Interna y las dimensiones de Eficacia Organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020?</p>	<p>O. ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar si existe relación entre Comunicación Interna y las dimensiones de Eficacia Organizacional en trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020.</p>	<p>H. ESPECÍFICAS</p> <p>Existe relación entre Comunicación Interna y las dimensiones de Eficacia Organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020.</p>		

V2 Eficacia Organizacional

DIMENSIONES E INDICADORES:

- Relaciones Humanas
 - Transparencia
 - Discusión
 - Participación
 - Sistemas abiertos
 - Adaptación
 - Innovación
 - Prospectiva
 - Objetivos racionales
 - Utilidad
 - Producción
 - Procesos internos
 - Sistemas de medición
 - Documentación
 - Información administrativa
-

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación Interna	<p>Arizcuren et al. (2008, citado por Gonzales, 2018) define la comunicación interna es un conjunto de características que determinan la relación entre los colaboradores y grupos dentro de la organización, la cual se puede dar de manera natural o intencionada. Debe incluir a todos los componentes de la organización por tanto debe ser de corte transversal (p.18).</p>	<p>La comunicación interna es entendida como el resultado de la medición de la variable a través de la escala de comunicación interna 4G, elaborada por Gonzales (2018). Tiene dimensiones debidamente interrelacionadas. Presentando niveles Alto, promedio, Bajo.</p>	Comunicación Descendente	<p>Indicaciones claras</p> <hr/> <p>Principios y valores</p>	Ordinal
			Comunicación Ascendente	<p>Mejora de gestión</p> <hr/> <p>Retroalimentación</p>	Nunca=1 Casi Nunca=2
			Comunicación Horizontal	<p>Trabajo en equipo</p> <hr/> <p>Cohesión de Equipo</p>	A veces si /A veces no= 3 Casi siempre=4
			Comunicación Transversal	<p>Alianzas estratégicas</p> <hr/> <p>Capacidad de integración</p>	Siempre=5

Eficacia Organizacional

<p>Se define según Helms & Allen (citado por Mendoza y Ortiz, 2006), quien define a eficacia organizacional como el cumplimiento de objetivos mediante un óptimo rendimiento laboral, es decir, este término es extensamente difundido y se refiere al hacer de las cosas, y hacerlas de una buena forma, que permitan el cumplir con las funciones o metas encomendadas.</p>	<p>La eficacia organizacional es entendida como el resultado de la medición de la variable a través de la escala de eficacia organizacional EFLabors19, de elaboración propia. Tiene dimensiones debidamente interrelacionadas. Presentado Niveles Muy Alto, Alto Medio, Bajo, Muy bajo</p>	Relaciones humanas	<p>Transparencia</p> <hr/> <p>Discusión</p> <hr/> <p>Participación</p> <hr/> <p>Adaptación</p> <hr/> <p>Innovación</p> <hr/> <p>Prospectiva</p>	Ordinal
		Sistemas Abiertos	<p>Utilidad</p> <hr/> <p>Producción</p>	Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces = 3
		Objetivos racionales	<p>Sistemas de medición</p> <hr/> <p>Documentación</p> <hr/> <p>Información administrativa</p>	Casi siempre=4 Siempre=5

Anexo 3: Distribución de la Muestra

ÁREAS DE TRABAJO	N° DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA DEL RUBRO INDUSTRIAL
Gerencia (GER)	14
Área administrativa (ADM)	28
Recursos Humanos (RRH)	12
Producción (PRO)	328
Finanzas (FIN)	15
Calidad (CAL)	20
Diseño e Ingeniería (DIS)	21
Mantenimiento (MAN)	78
TOTAL	516

Anexo 4: Ficha Técnica del Instrumento de Comunicación Interna

Ficha Técnica

Nombre: Escala de Comunicación Organizacional Interna- 4G

Autor: Nicole Jennifer Gonzales Mego

Procedencia: Universidad Privada Cesar Vallejo, Perú

Creación: 2018

Significación: técnica psicométrica para identificar niveles de comunicación organizacional interna.

Aspectos que evalúa:

- Dimensión Ascendente
- Dimensión Descendente
- Dimensión Horizontal
- Dimensión Transversal

Administración: Individual y colectiva

Aplicación: adulto joven, de género masculino o femenino, con un nivel educativo promedio para comprender las instrucciones enunciados del test.

Duración: Tiene un tiempo determinado de 20 a 30 minutos

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

Ámbitos: Organizacional e investigación

Materiales: Manual de registros y hoja de respuestas

Criterios de calidad: validez y confiabilidad

Anexo 5: Instrumento de Comunicación Interna

ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA – 4G **“ECOI – 4G”**

Instrucciones

Por favor, lea detenidamente estas instrucciones antes de responder la escala.

El presente cuestionario contiene una serie de preguntas, las cuales van a permitir conocer el grado de nunca o siempre que tenga con cada una de ellas.

Lea cada pregunta y conteste de acuerdo a cómo usted piensa y cree respecto a lo que considere según sea su calificación de nunca a siempre. Marque con un aspa (X) en el cuadro con la alternativa que usted considera es el más conveniente según su caso. Las alternativas de respuesta son:

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces si o A veces no
4. Casi Siempre
5. Siempre

Trate de responder de manera más sincera posible. Recuerde que no hay respuestas “buenas” ni “malas”, o “correctas” e “incorrectas”.

Si se equivoca o quiere cambiar alguna respuesta, borre primero la respuesta que desea cambiar y luego trace un aspa (X) en la nueva respuesta.

No hay límite de tiempo para completar la escala, pero lo mejor es hacerlo con rapidez sin meditar mucho sus respuestas.

POR FAVOR, NO VOLTEE LA PÁGINA HASTA QUE SE LE INDIQUE.

ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA –4G

Hoja de Respuesta

Área:

Cargo:

Edad:

Fecha:

Sexo: (F) (M)

Indicaciones: A continuación, encontrarás una lista de oraciones que expresan diferentes maneras de pensar. Lee con atención el contenido de cada pregunta y marca con un aspa (X) una de las cinco alternativas de respuesta, según se parezca o no a tu verdadera forma de pensar, sentir y comportarte en el momento presente. Recuerda que no hay respuestas buenas o malas, por eso lo importante es que respondas sinceramente.

Nº	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces si / A	Casi siempre	Siempre
1	Obtiene toda la información necesaria para la realización eficaz de su trabajo.					
2	Su jefe emplea un lenguaje claro y sencillo, cuando se dirige a usted.					
3	Las indicaciones brindadas por su jefe son claras.					
4	Se encuentra satisfecho con las instrucciones brindadas por su jefe para realizar efectivamente su trabajo.					
5	Existe adecuada retroalimentación del jefe de área a los integrantes.					
6	Su jefe les brinda herramientas adecuadas que permitan una comunicación fluida.					
7	Los jefes y superiores transmiten de manera clara, los valores y principios de la empresa.					
8	Sus jefes y superiores escuchan sus ideas y comentarios.					
9	Recibe información oportuna de su jefe sobre su desempeño laboral.					
10	Mantiene una buena comunicación con su jefe.					
11	Cuanto tiene dudas, lo consulta con su jefe.					
12	Tiene libertad para manifestar su desacuerdo a su jefe.					

13	Sus superiores le brindan confianza para expresar sus ideas.					
14	Considera que los comentarios y sugerencias, brindadas a sus superiores son tomados en cuenta.					
15	Puede confiar sus problemas personales a su jefe.					
16	Usualmente en la organización se realizan reuniones con los jefes.					
17	La comunicación entre compañeros favorece el adecuado intercambio de ideas.					
18	Considera que, en su área de trabajo, la comunicación facilita la coordinación.					
19	Es sencillo dialogar con los miembros de su área de trabajo.					
20	La comunicación entre compañeros de su área de trabajo es fluida.					
21	Entre los compañeros de área se da una coordinación oportuna.					
22	Existe un clima de confianza entre los compañeros de su área.					
23	En el área de trabajo se comparte información.					
24	Considera eficaz, la comunicación que se da entre sus compañeros de área de trabajo.					
25	Entre las áreas de trabajo realizan un trabajo coordinado.					
26	La información que se emite entre otras áreas es organizada.					
27	Existe apoyo mutuo entre diferentes áreas de trabajo.					
28	Existe adecuada integración entre todas las áreas de trabajo.					
29	Es fácil contactarse con otras áreas de su trabajo.					
30	Consideras que entre los jefes de área se comparte información clara.					
31	La coordinación de actividades con otras áreas de trabajo es fluida.					

Anexo 6: Ficha técnica del Instrumento de Eficacia Organizacional

Ficha Técnica

Nombre: Escala de Eficacia Organizacional EFlabors-019

Autor: Elaboración propia

Procedencia: Lima, Perú

Aparición: 2019

Significación: técnica psicométrica para identificar niveles de eficacia organizacional.

Aspectos que evalúa:

- Dimensión Relaciones humanas
- Dimensión Sistemas abiertos
- Dimensión Objetivos racionales
- Dimensión Procesos internos

Administración: Individual y colectiva

Aplicación: adulto joven, masculino o femenino, con un nivel educativo promedio y alto para comprender las instrucciones del instrumento.

Duración: Esta escala tiene un tiempo determinado de 15 a 25 minutos

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

Ámbitos: Organizacional e investigación

Materiales: Manual y hoja de respuestas.

Criterios de calidad: validez y confiabilidad

Anexo 7: Instrumento de Eficacia Organizacional

ESCALA DE EFICACIA ORGANIZACIONAL (EFlabors-19)

Edad:

Sexo:

Cargo:

Fecha de evaluación:

Área

Instrucciones:

↔ Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y proceda a contestarlas

↔ A cada pregunta solo le corresponde solo una alternativa de respuesta

↔ Si marca dos o más alternativas se invalida la respuesta

↔ Estimado colaborador, coloque una "x" según crea conveniente, no existen correctas ni incorrectas, lo que se busca es conocer su apreciación personal, para ello se utiliza la codificación siguiente:

1: Nunca	2: Casi nunca	3: A veces	4: Casi siempre	5: Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Preguntas	N	CN	AV	CS	S
1. La empresa sigue los lineamientos establecidos para la toma de decisiones	1	2	3	4	5
2. La empresa demuestra transparencia en todas sus actividades.	1	2	3	4	5
3. Se establecen temas de conversación para llegar un acuerdo	1	2	3	4	5
4. Se pueden defender los propios argumentos para discutir sobre un tema.	1	2	3	4	5
5. Se efectúan comentarios valorativos con el fin de promover la eficacia en mis compañeros	1	2	3	4	5
6. La retroalimentación que se recibe ayuda a ejecutar acciones para la mejora de la empresa	1	2	3	4	5
7. La empresa realiza actividades integrativas dirigidas hacia el personal de la empresa	1	2	3	4	5
8. Nos mantenemos al tanto de las actividades propuestas en la empresa para contribuir a desarrollarlas.	1	2	3	4	5
9. La empresa cuenta con empleados capacitados y motivados que aporten valores e ideas.	1	2	3	4	5
10. La empresa aporta recursos que proporcionan un aprendizaje continuo en las actividades u operaciones.	1	2	3	4	5
11. Se demuestra flexibilidad ante situaciones nuevas	1	2	3	4	5
12. Se pueden asumir los cambios sin que estos alteren los objetivos de la empresa.	1	2	3	4	5
13. La empresa se mantiene estable ante los cambios tecnológicos.	1	2	3	4	5

14. Los trabajadores se adecuan a las tareas u roles nuevas en el trabajo	1	2	3	4	5
15. Ante los cambios que se presenten en la empresa, se cuenta con el apoyo de los jefes o superiores inmediatos.	1	2	3	4	5
16. La empresa permite crear nuevas estrategias en cuanto a las funciones que se realizan.	1	2	3	4	5
17. Se pueden establecer las futuras situaciones para aplicar estrategias de solución.	1	2	3	4	5
18. La empresa identifica puntos débiles para planificar acciones de respuesta.	1	2	3	4	5
19. La empresa tiene planteadas alternativas que refuercen las acciones que ejecutan si en caso no resulte lo que se esperaba..	1	2	3	4	5
20. El reparto de las utilidades de la empresa es pagado en el tiempo que corresponde..	1	2	3	4	5
21. Las ganancias de la empresa son repartidas entre los trabajadores.	1	2	3	4	5
22. Los objetivos de productividad aumentan cada mes.	1	2	3	4	5
23. Se denota organización para la producción y comercialización con el fin de obtener los resultados esperados	1	2	3	4	5
24. La empresa cuenta con una estructura organizativa y operativa eficaz	1	2	3	4	5
25. Se aplica evaluación de las pérdidas que se generan en la empresa	1	2	3	4	5
26. Se aplica evaluación del rendimiento laboral en las áreas.	1	2	3	4	5
27. Se realizan una clara clasificación de los documentos de la empresa.	1	2	3	4	5
28. Se emiten documentos para notificar cambios en la empresa.	1	2	3	4	5
29. La empresa cuenta con un manual de toda la información administrativa	1	2	3	4	5
30. Se tiene instalado una casilla de recomendaciones en la empres	1	2	3	4	5
31. Se mantienen informados a los trabajadores de las distintas actividades mensuales que se realiza.	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración

Anexo 8: V AIKEN de la Escala de Comunicación Organizacional Interna

Ítem	CLARIDAD										PERTINENCIA										RELEVANCIA										V.AIKEN GENERAL								
	Jueces										Jueces										Jueces																		
	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	J6		J7	J8	J9	J10	S	V.AIKEN		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.8	0.93		
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	0.97		
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	0.97		
4	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.9	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	7	0.7	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	7	0.7	0.77		
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.9	0.97		
6	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.9	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.8	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	7	0.7	0.80		
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1.00		
8	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	8	0.8	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	8	0.8	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.8	0.80	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9	0.9	0.97	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9	0.9	0.97	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9	0.9	0.97
12	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.9	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	7	0.7	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.9	0.83
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1.00	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1.00	
15	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	7	0.7	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	6	0.6	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	7	0.7	0.67	
16	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.8	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.8	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.8	0.80	
17	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	0.93	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1.00	
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.9	0.97	

Anexo 9: V AIKEN de la Escala de Eficacia Organizacional

ID	JUEZ 1			JUEZ 2			JUEZ 3			JUEZ 4			JUEZ 5			V AIKEN			
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C				
i1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0.6	0.6	0.4	0.53333333
i2	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8
i3	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0.6	0.6	0.6	0.6
i4	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8
i5	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0.8	0.8	0.6	0.73333333
i6	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8
i7	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.8	0.8	0.6	0.73333333
i8	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8	0.93333333
i9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8
i13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.8	0.93333333
i17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i19	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8
i20	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8
i21	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0.6	0.6	0.6	0.6
i22	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8
i23	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8

i24	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8
i25	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8
i26	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8
i27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i29	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0.8	0.8	0.6	0.73333333
i30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i31	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8	0.93333333
i32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i34	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8
i35	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8
i36	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0.8	0.8	0.6	0.73333333
i37	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8	0.93333333
i38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8
i39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i40	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8
i41	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0.4	0.4	0.4	0.4
i42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i43	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8
i44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0.8	0.8	0.8	0.8

Anexo 10 : Criterio de Jueces de la Escala de Eficacia Organizacional



4.2 DOCUMENTACION		1-2-3-4-5						
45	Se realizan una clara clasificación de los documentos de la empresa.	1-2-3-4-5	/		/		/	
46	Se emiten documentos para notificar cambios en la empresa.	1-2-3-4-5	/		/		/	
4.3 INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA		1-2-3-4-5						
47	Se tiene instalado una casilla de recomendaciones en la empresa	1-2-3-4-5	/		/		/	
48	La empresa cuenta con un manual de toda la información administrativa.	1-2-3-4-5	/		/		/	
49	Se mantienen informados a los trabajadores de las distintas actividades mensuales que se realiza.	1-2-3-4-5	/		/		/	
50	Se cuenta con una base de datos común donde las diferentes áreas se proveen toda la información pertinente.	1-2-3-4-5	/		/		/	

Observaciones:

.....

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Céspedes Torres Mariluz Lande Patricia

DNI: 40912591

Firma: [Firma] C.B.P. 10988

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

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

07 de Octubre del 2019



4.2 DOCUMENTACION		1-2-3-4-5	/		/		/	
45	Se realizan una clara clasificación de los documentos de la empresa.	1-2-3-4-5	/				/	
46	Se emiten documentos para notificar cambios en la empresa.	1-2-3-4-5	/		/		/	
4.3 INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA		1-2-3-4-5	.					
47	Se tiene instalado una casilla de recomendaciones en la empresa	1-2-3-4-5	/		/		/	
48	La empresa cuenta con un manual de toda la información administrativa.	1-2-3-4-5	/		/		/	
49	Se mantienen informados a los trabajadores de las distintas actividades mensuales que se realiza.	1-2-3-4-5	/		/		/	
50	Se cuenta con una base de datos común donde las diferentes áreas se proveen toda la información pertinente.	1-2-3-4-5	/		/		/	

Observaciones:

.....

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Sinchartullo Rosales Ysabel*

DNI: *10139109*

Firma: *[Signature]*

Especialidad del validador: *Organizacional*

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

07 de Octubre del 2019

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



4.2 DOCUMENTACION		1-2-3-4-5						
45	Se realizan una clara clasificación de los documentos de la empresa.	1-2-3-4-5	✓		✓		✓	
46	Se emiten documentos para notificar cambios en la empresa.	1-2-3-4-5	✓		✓		✓	
4.3 INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA		1-2-3-4-5						
47	Se tiene instalado una casilla de recomendaciones en la empresa	1-2-3-4-5	✓		✓		✓	
48	La empresa cuenta con un manual de toda la información administrativa.	1-2-3-4-5	✓		✓		✓	
49	Se mantienen informados a los trabajadores de las distintas actividades mensuales que se realiza.	1-2-3-4-5	✓		✓		✓	
50	Se cuenta con una base de datos común donde las diferentes áreas se proveen toda la información pertinente.	1-2-3-4-5	✓		✓		✓	

Observaciones:

.....

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg): Tarazona Infante Julia Silvia

DNI: 09999304

Firma: [Firma manuscrita]

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

*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

07 de Octubre del 2019

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

4.2 DOCUMENTACION		1-2-3-4-5						
45	Se realizan una clara clasificación de los documentos de la empresa.	1-2-3-4-5	X		X		X	
46	Se emiten documentos para notificar cambios en la empresa.	1-2-3-4-5	X		X		X	
4.3 INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA		1-2-3-4-5						
47	Se tiene instalado una casilla de recomendaciones en la empresa	1-2-3-4-5	X		X		X	
48	La empresa cuenta con un manual de toda la información administrativa.	1-2-3-4-5	X		X		X	
49	Se mantienen informados a los trabajadores de las distintas actividades mensuales que se realizan	1-2-3-4-5	X		X		X	
50	Se cuenta con una base de datos común donde las diferentes áreas se proveen toda la información pertinente.	1-2-3-4-5			X		X	X

Observaciones:

.....

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Kaneko Aguilar Juan José

DNI: 10624418

Firma:  C.P. P. 17040

Especialidad del validador: Organización

*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


Mg. Juan José Kaneko Aguilar
PSICÓLOGO
C. Ps. P. 17040

07 de Octubre del 2019

4.2 DOCUMENTACION		1-2-3-4-5					
45	Se realizan una clara clasificación de los documentos de la empresa.	1-2-3-4-5	X		X		X
46	Se emiten documentos para notificar cambios en la empresa.	1-2-3-4-5	X		X		X
4.3 INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA		1-2-3-4-5					
47	Se tiene instalado una casilla de recomendaciones en la empresa	1-2-3-4-5	X		X		X
48	La empresa cuenta con un manual de toda la información administrativa.	1-2-3-4-5	X		X		X
49	Se mantienen informados a los trabajadores de las distintas actividades mensuales que se realiza.	1-2-3-4-5	X		X		X
50	Se cuenta con una base de datos común donde las diferentes áreas se proveen toda la información pertinente.	1-2-3-4-5	X		X		X

Observaciones:

Se recomienda colocar menos ítems. Se vuelve extenso (50 ítems) para el área organizacional

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. /Mg: Lisseth Cubas Romero

DNI: 40724750

Firma: [Firma manuscrita]

Especialidad del validador: Organizacional

Lisseth Cubas Romero
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 16849

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

07 de Octubre del 2019

Anexo 11: Medida de Kaiser-Meyer- Olkin y Prueba de esfericidad de Barlett
 Confiabilidad de la escala de Comunicación Organizacional Interna.

Medida Kaiser- Meyer-Olkin y Prueba esfericidad de Bartlett de la Escala de comunicación organizacional interna, ECOI – 4G

Índices		
KMO	Medida Kaiser-Meyer-Olkin	,955
	Prueba de esfericidad de Barlett	Sig. ,000

Se aprecia que la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) para la variable comunicación organizacional interna es de 0.955, lo que indica que el valor mayor a > 0.80 .

Confiabilidad por Alfa de Cronbach de las dimensiones de la Escala de Comunicación Organizacional Interna, ECOI – 4G

Dimensiones	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Descendente	8	0.86
Ascendente	8	0.89
Horizontal	9	0.90
Transversal	6	0.89
Total de la escala	31	0.95

Se observa que la escala de Comunicación Organizacional Interna evidencia una consistencia interna de 0,95, según el alfa de Cronbach.

Anexo 12: Medida de Kaiser-Meyer- Olkin y Prueba de esfericidad de Barlett y Confiabilidad de la escala de Comunicación Organizacional Interna en una prueba piloto validada en trabajadores del rubro industrial

Medida Kaiser- Meyer-Olkin y Prueba esfericidad de Bartlett de la Escala de comunicación organizacional interna, ECOI – 4G validada en trabajadores del rubro industrial.

Índices			
	Medida Kaiser-Meyer-Olkin		,829
KMO	Prueba de esfericidad de Barlett	Sig.	,000

Se aprecia que la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) para la variable comunicación organizacional interna es de 0, 829, lo que indica que el valor mayor a > 0.80 .

Confiabilidad por Alfa de Cronbach de las dimensiones de la Escala de Comunicación Organizacional Interna, ECOI – 4G validada en trabajadores del rubro industrial.

Confiabilidad de la escala		
N° ítems		
31	Alfa de Cronbach	0.828

Se observa que la escala de Comunicación Organizacional Interna validada en trabajadores del rubro industrial, evidencia una consistencia interna de 0, 95, según el alfa de Cronbach.

Anexo 13: Medida de Kaiser-Meyer- Olkin y Prueba de esfericidad de Barlett y Confiabilidad de la escala de Eficacia Organizacional en trabajadores del rubro industrial.

Medida Kaiser- Meyer-Olkin y Prueba esfericidad de Bartlett de la Escala de Eficacia Organizacional (EF-LABORS) en trabajadores del rubro industrial.

Índices			
	Medida Kaiser-Meyer-Olkin		,524
KMO	Prueba de esfericidad de Barlett	Sig.	,000

Se aprecia que la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) para la variable Eficacia Organizacional es de 0, 524, lo que indica que el valor mayor a > 0.50

Confiabilidad por Alfa de Cronbach de las dimensiones de la Escala de Eficacia Organizacional (EF-LABORS) en trabajadores del rubro industrial.

Dimensiones	N° Ítems	Alfa De Cronbach
Relaciones Humanas	10	,799
Sistemas Abiertos	9	,701
Objetivos Racionales	5	,727
Procesos Internos	7	,776
Total de la escala	31	,723

Se observa que la escala de Eficacia Organizacional evidencia una consistencia interna de 0, 723, según el alfa de Cronbach.

523

524

525

VARIABLE EFICACIA ORGANIZACIONAL

CÓDIGO	Relaciones Humanas									Sistemas abiertos									Objetivos Racionales					Procesos Internos						SUMA TOTAL	Relaciones Humanas	Sistemas abiertos	Objetivos racionales	Procesos Internos			
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25	E26	E27	E28	E29						E30	E31	
526	PRO1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	2	115	39	36	16	24	
527	PRO2	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	115	41	35	16	23	
528	PRO3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108	37	33	17	21	
529	PRO4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	2	114	40	34	16	24	
530	PRO5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	4	2	111	38	35	14	24	
531	PRO6	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	109	37	34	16	22	
532	PRO7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	99	32	34	8	25	
533	PRO8	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	2	111	39	34	15	23	
534	PRO9	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	5	4	4	5	1	5	113	37	34	15	27	
535	PRO10	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	2	3	3	1	5	4	5	4	4	114	41	33	14	26	
536	PRO11	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	5	4	5	5	5	118	39	34	16	29	
537	PRO12	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	2	3	1	5	3	5	5	5	108	33	34	14	27	
538	PRO13	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	5	5	4	3	5	1	117	40	35	16	26		
539	PRO14	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	1	5	5	5	5	5	120	41	34	16	29	
540	PRO15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	5	5	5	5	4	99	31	26	14	28	
541	PRO16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	5	3	4	4	101	32	29	13	27	
542	PRO17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	1	90	31	28	14	17	
543	PRO18	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2	2	1	1	104	36	35	15	18	
544	PRO19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	1	4	3	3	4	3	2	2	107	36	35	15	21	
545	PRO20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	92	31	26	14	21	
546	PRO21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	92	31	29	14	18	
547	PRO22	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	2	3	4	2	2	2	2	101	35	35	14	17	
548	PRO23	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	107	35	35	14	23	
549	PRO24	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	89	32	27	15	15	
550	PRO25	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	5	4	3	3	3	101	33	28	15	25	
551	PRO26	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	2	2	2	106	38	34	14	20	
552	PRO27	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	113	36	35	17	25	
553	PRO28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	96	30	33	15	18
554	PRO29	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	2	109	37	33	16	23	
555	PRO30	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	96	38	28	14	16	

Anexo 15: Autorización para el uso de la escala de Comunicación Organizacional Interna

PERMISO PARA UTILIZAR ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA



Recibidos



maroly medina Ayer

para nico.gonzales.mego ▾



Buenos días

Licenciada Nicole Gonzales Mego, en primer lugar nos dirigimos a usted saludándola cordialmente y asimismo expresando que somos estudiantes de XI CICLO de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo-Sede Ate, el motivo de este mensaje es para solicitar el uso de la "Escala de Comunicación Organizacional Interna" teniendo en cuenta que usted es la autora legítima y resaltando el gran aporte que usted ha realizado con su investigación en el ámbito de la psicología, por ello quisieramos contar con su autorización para utilizar dicho instrumento y llevar a cabo nuestra investigación para una tesis correlacional en el ámbito de Desarrollo Organizacional.
Gracias por su atención y esperamos su pronta respuesta.

Atte.

Leyton Luna Laura del Milagro
Medina Gutierrez Maroly Valery



Nicole Jennifer Gonzales... Ayer

para mí ▾



Buenas Tardes. Estudiantes Leyton Luna Laura del Milagro y Medina Gutierrez Maroly Valery, leyendo su petición, es un placer para mí autorizar el uso de mi Escala de Comunicación Organizacional Interna para fines académicos pertinentes, así mismo ya se les fue entregado el material solicitado.

Buen Día, Saludos.

El sáb., 11 abr. 2020 7:30, maroly medina
<marolyvale@gmail.com> escribió:

Anexo 16: Carta de presentación



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Ate, 19 de noviembre de 2019

CARTA N° 1220- 2019-II P.E/ PSLUCV LIMA-ATE

METAX INDUSTRIA Y COMERCIO S.A.C
ING. TONINHO SERRANO
AV. LOS TULIPANES URB. HUERTAS DE STA. GENOVEVA LIMA- LURIN

Presente. -

De muestra mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla(o) cordialmente en representación de la Universidad César Vallejo - Filial Ate, para manifestarle que, nuestros alumnos del X Ciclo, están desarrollando el curso de **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**: por lo que recurrimos a usted, para solicitarle la autorización para el ingreso de nuestra(o) alumna(o), a fin de aplicar el instrumento de Tesis: **COMUNICACIÓN INTERNA Y EFICACIA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL RUBRO INDUSTRIAL EN LIMA METROPOLITANA, 2020**, información que será de suma importancia para elaborar su trabajo de investigación para la titulación.

Por lo anteriormente expuesto y para dicho fin, me permito presentar a los alumnos:

NOMBRES Y APELLIDOS	N° D.N.I.
LEYTON LUNA, LAURA DEL MILAGRO	46127911
MEDINA GUTIERREZ, MAROLY VALERY	75886808

Segura de contar con su autorización y apoyo, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,


Ing. Toninho Serrano
Coor. de Planta





Mg. Edith Honorina Jara Ames
Coordinadora del Programa de Estudios Psicología

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.
Universidad Cesar Vallejo – Campus Ate



Anexo 17: Consentimiento informado de la prueba piloto y muestra de Comunicación Interna



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado colaborador:

.....

Con el debido respeto que se merece nos presentamos ante usted, nuestros nombres son Laura Del Milagro Leyton Luna y Maroly Valery Medina Gutierrez, estudiantes de Psicología de la Universidad César Vallejo - Ate. En la actualidad nos encontramos realizando una investigación sobre Comunicación Interna y Eficacia organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020, y por ello quisiera contar con su colaboración para la aplicación de la prueba piloto y muestra de una de las variables, siendo esta, Comunicación Interna, a través de la escala de Comunicación Interna 4G. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Atte. Laura Del Milagro Leyton Luna y Maroly Valery Medina Gutierrez
ESTUDIANTES DE LA EP PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo _____ con documento de identidad nacional(DNI)/Carnet de extranjería (CE)/ pasaporte _____ he sido informado claramente de los objetivos de la investigación “Comunicación Interna y Eficacia organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020” y en pleno uso de mis derechos doy mi consentimiento para la aplicación de la prueba piloto y muestra de Comunicación Interna, a través de la escala de Comunicación Interna 4G, asimismo doy fe que participo voluntariamente en este estudio.

Firma

Anexo 18: Consentimiento informado de la prueba piloto y muestra para la validación de la Escala de Eficacia Organizacional



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado colaborador:

.....

Con el debido respeto que se merece nos presentamos ante usted, nuestros nombres son Laura Del Milagro Leyton Luna y Maroly Valery Medina Gutierrez, estudiantes de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo -Ate. En la actualidad nos encontramos realizando una investigación sobre Comunicación Interna y Eficacia organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020, y por ello quisiera contar con su colaboración para la aplicación de la prueba piloto y muestra de una de las variables, siendo esta, Eficacia Organizacional, a través de la escala EFlabors19. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Atte. Laura Del Milagro Leyton Luna y Maroly Valery Medina Gutierrez

ESTUDIANTES DE LA EP PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo _____ con documento de identidad nacional(DNI)/Carnet de extranjería (CE)/ pasaporte he sido informado claramente de los objetivos de la investigación “Comunicación Interna y Eficacia Organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020” y en pleno uso de mis derechos doy mi consentimiento para la aplicación de la prueba piloto y muestra de Eficacia Organizacional, a través de la escala EFlabors19, asimismo doy fe que participo voluntariamente en este estudio.

Firma