



DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA COMUNICACIÓN

MARISA A. OSORES ESPINOZA
MARÍA RAQUEL SALAS OLAVE

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

Esta memoria tiene como objetivo central diseñar y aplicar un instrumento de medición de la comunicación, para lo cual se hizo necesario recolectar la mayor cantidad posible de información para construir el marco teórico y así contar con las herramientas necesarias para elaborar el instrumento anteriormente señalado.

Las variables de estudio corresponden a las funciones que debe cumplir la comunicación dentro de una organización, tales funciones son ***motivación, control, expresión emocional e información***. El diseño del instrumento de comunicación buscara medir tales variables y a través de ellas inferir la función de la comunicación. Una vez diseñado el instrumento se procedió, en primera instancia, a testearlo en un grupo de 15 personas de tal manera de verificar si las preguntas estaban bien redactadas y eran de fácil entendimiento para el encuestado. Realizado el testeo, se procedió a su aplicación en la empresa CONAFE S.A. ubicada en la ciudad de Curico, la cual consta de un total de 45 trabajadores de los cuales, aplicando un muestreo aleatorio simple con un 95 % de confianza y un 5 % de error, se obtuvo una muestra de 38 personas a encuestar.

Por medio del programa computacional Systat 5.0 obtuvimos los datos procesados de las encuestas aplicadas en la empresa, ya indicada, realizando posteriormente su análisis que estuvo concentrado en los estadísticos de tendencia central como lo son la media y la varianza, el análisis de correlaciones (árbol de correlación) y el análisis de factores.

Una vez terminada la etapa anterior, se procedió a dar respuesta a los objetivos de la investigación, ya sea objetivo general u objetivos específicos. Es decir, se logro diseñar un instrumento de medición de la comunicación, el cual abarca cuatro áreas o funciones que debe desempeñar la comunicación (control, motivación, expresión emocional e información). Además, se presenta otro instrumento que apoya al instrumento anterior que es la función de comunicación.

La aplicación de estos instrumentos en la empresa CONAFE S.A. indico que esta empresa esta cumpliendo con sus funciones ya que se encuentra en un rango de percepción alto, lo que significa que los trabajadores es-tan satisfechos con la comunicación existente en dicha organización.