

ANEXO A

Escala de Comunicación Organizacional

Instrucciones: Este es un cuestionario para saber cómo la gente se comunica en el trabajo. Imagine una típica semana de trabajo y responda las preguntas. Por favor trate de responder a todas las preguntas.

Favor de indicar el grado en el que usted esté de acuerdo con cada pregunta, marcando una de las siete alternativas que se encuentren debajo de cada enunciado.

1. Tiene usted subordinados trabajando para usted? SI_____ NO_____

2. Qué tan libre se siente para discutir con su *superior inmediato* los problemas y dificultades que tiene usted en su trabajo, sin jugarse su posición o sin tener represalias dentro de la organización?

Completamente Libre 1 2 3 4 5 6 7 Muy Cauteloso

3. Con qué frecuencia su *superior inmediato* le informa de manera acertada sobre las restricciones (tales como cuotas o regulaciones) al obtener cosas que usted necesita en su trabajo (tales como equipo, personal, etc.)

Siempre Acertada 1 2 3 4 5 6 7 Nunca Acertada

4. En ocasiones, los *superiores inmediatos* deben tomar decisiones que pareciera que van en contra de los intereses de sus subordinados. Cuando esto le llega a pasar a suceder a usted como subordinado, qué tanta confianza tiene usted en que la decisión de su superior inmediato estuvo justificada por otras consideraciones?

Confío Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Desconfío Completamente

5. En general, qué tanto siente usted que su superior inmediato puede hacer por su futuro en esta organización?

Mucho 1 2 3 4 5 6 7 Poco

6. Qué tanto peso tendría una recomendación de su superior inmediato en cualquier decisión que pudiera cambiar su situación en la organización, por ejemplo una promoción, una transferencia, etc.?

Muy Importante 1 2 3 4 5 6 7 Poco Importante

7. Como parte de sus planes presentes de trabajo, desearía usted una promoción a un puesto superior en un futuro?

Estoy bien como estoy 1 2 3 4 5 6 7 Deseo Mucho una Promoción

8. Qué tan importante es para usted un progreso ascendente en la organización?

Muy Importante 1 2 3 4 5 6 7 Poco Importante

9. Hasta qué punto tiene usted confianza en su supervisor inmediato respecto a su imparcialidad en general?

Tengo Poca Confianza 1 2 3 4 5 6 7 Tengo Mucha Confianza

10. Mientras desempeña su trabajo, qué porcentaje de tiempo pasa usted interactuando con:

Superiores Inmediatos _____
 Subordinados _____
 Compañeros
 (del mismo nivel) _____

100%

11. Del total de tiempo que usted ocupa en comunicarse mientras trabaja, en qué porcentaje utiliza los siguientes métodos:

Superiores Inmediatos _____
 Subordinados _____
 Compañeros
 (del mismo nivel) _____

100%

12. Cuando recibe información de las fuentes mencionadas abajo, qué tan precisa estima usted que es:

a) Superiores Inmediatos

Completamente Precisa 1 2 3 4 5 6 7 Completamente Imprecisa

b) Subordinados

Completamente Precisa 1 2 3 4 5 6 7 Completamente Imprecisa

c) Compañeros de Trabajo

Completamente Precisa 1 2 3 4 5 6 7 Completamente Imprecisa

13. Qué tan frecuentemente considera que la cantidad de información disponible dificulta su desempeño en esta organización de lugar de ayudarlo?

Casi nunca tengo Demasiada información 1 2 3 4 5 6 7 Frecuentemente tengo demasiada Información

14. Siente usted que recibe más información de la que pueda utilizar eficientemente?

Siempre 1 2 3 4 5 6 7 Nunca

15. Del total de tiempo que usted pasa recibiendo información en el trabajo, en qué porcentaje proviene de:

Superiores Inmediatos _____
 Subordinados _____
 Compañeros (del mismo nivel) _____

100%

16. Del total de tiempo que usted pasa recibiendo información en el trabajo, en qué porcentaje se dirige a:

Superiores Inmediatos _____
 Subordinados _____
 Compañeros (del mismo nivel) _____

100%

17. Del total de información que usted pasa recibiendo información en el trabajo, en qué porcentaje proviene de:

Superiores Inmediatos _____
 Subordinados _____
 Compañeros (del mismo nivel) _____

100%

18. Qué tan posible siente usted que es un su departamento interactuar con:

a) Superiores Inmediatos

Toda 1 2 3 4 5 6 7 Ninguna

b) Subordinados

Toda 1 2 3 4 5 6 7 Ninguna

c) Compañeros de Trabajo (de su mismo nivel):

Toda 1 2 3 4 5 6 7 Ninguna

19. Existen fuerzas que causen que usted distorsione la información que manda hacia niveles más altos de la organización?

No existen fuerzas 1 2 3 4 5 6 7 Existen poderosas fuerzas

20. Coloque una marca debajo de la cara que exprese cómo se siente usted con la comunicación en general, incluyendo la cantidad de información que usted recibe, la interacción con su superior inmediato y otros, con la información disponible, etc.



21. En qué medida considera usted que está relacionada una buena comunicación con la entrega de un buen servicio?

Muy relacionada 1 2 3 4 5 6 7 Poco relacionada