

Diseño y validación de una escala para medir la comunicación organizacional efectiva *Design and validation of a scale to measure effective organizational communication*

Mantilla-Vega, Juan Alejandro ¹
González-Porras, Jorge ²
Remolina-Peñaranda, Néstor ³
Ballesteros-Aparicio, Mauricio ⁴
Cote-Hernández, María Gabriela ⁵
Becerra-Millán, Leonardo⁶
Silva-Monsalve, Gloria⁷
Cepeda-Pineda, Daniel⁸
Rivera-Porras, Diego⁹

Resumen

El propósito de este estudio fue analizar las propiedades psicométricas de una escala que mide las características de los procesos efectivos de comunicación organizacional. Fue desarrollado con base en una metodología cuantitativa, utilizando métodos psicométricos y estadísticos para calcular las características del instrumento y sus correspondientes aplicaciones en contexto. Debido al número limitado de 122 personas, se tomó una muestra completa. Se utilizó el alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad, además de usar la correlación Rho de Spearman-Brown, para determinar la consistencia interna y el análisis factorial confirmatorio con rotación Varimax, y así verificar la validez del instrumento. Se puede concluir que el instrumento cumple con los estándares de confiabilidad, consistencia interna y validez establecidos en el estudio.

Palabras clave: Comunicación efectiva, comunicación organizacional, percepción.

Abstract

¹ Psicólogo en formación. Correo: cuc02210212003@mail.udesa.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-8214-7095>. Universidad de Santander campus Cúcuta.

² Psicólogo en formación. Correo: cuc02210212002@mail.udesa.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-7720-0016>. Universidad de Santander campus Cúcuta.

³ Psicólogo en formación. Correo: cuc02210212015@mail.udesa.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-6505-9201>. Universidad de Santander campus Cúcuta.

⁴ Psicólogo en formación. Correo: cuc02210211039@mail.udesa.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-7131-1373>. Universidad de Santander campus Cúcuta.

⁵ Psicóloga en formación. Correo: cuc20212003@mail.udesa.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3439-9550>. Universidad de Santander campus Cúcuta.

⁶ Psicólogo. Magíster en Psicodiagnóstico y Evaluación Psicológica (c). Especialización en Práctica Pedagógica. Correo: leonardo.becerra@mail.udesa.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9273-955>. Universidad de Santander campus Cúcuta.

⁷ Psicóloga. Especialista en Pedagogía. Maestrante en intervención social en las sociedades del conocimiento. Correo: coord.psicologia.cuc@cucuta.udesa.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9517>. Universidad de Santander campus Cúcuta.

⁸ Psicólogo en formación. Correo: d_cepada@unisimon.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-8677-2731>. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Simón Bolívar, Cúcuta, Colombia.

⁹ Psicólogo. Doctor en Psicología. Maestrante en Estadística. Magíster en Gerencia de Recursos Humanos. Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo. Especialista en Estadística Aplicada. Correo: die.rivera@mail.udesa.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2169-3208>. Instituto de Investigación ATULAA, Universidad de Santander Cúcuta, Colombia.

The purpose of this study was to analyze the psychometric properties of a scale that measures the characteristics of effective organizational communication processes. It was developed based on a quantitative methodology, using psychometric and statistical methods to calculate the characteristics of the instrument and its corresponding applications in context. Due to the limited number of 122 people, a full sample was taken. Cronbach's alpha was used to assess reliability, in addition to using Spearman-Brown's Rho correlation to determine internal consistency and confirmatory factor analysis with Varimax rotation to verify the validity of the instrument. It can be concluded that the instrument meets the standards of reliability, internal consistency and validity established in the study.

Keywords: Effective communication, organizational communication, perception.

1. INTRODUCCIÓN

Desde finales del siglo XX, con el inicio de la globalización, la expansión de la digitalización y el control de la información a escala global han cambiado la forma en que las organizaciones se comunican con las partes interesadas, tanto internas como externas. Se puede notar que el concepto de comunicación organizacional se ha convertido en un factor muy importante en la gestión empresarial. Por ello, los líderes organizacionales se encargan de buscar constantemente estrategias para fortalecer sus sistemas de comunicación, ya que les permite mejorar las relaciones entre las marcas, los socios y el entorno externo para mantenerse relevantes y competitivos. Sin embargo, el desarrollo significativo de esta disciplina en los últimos cuarenta años aún es poco conocido dentro del sistema empresarial y relacionado con los temas de relaciones públicas, psicología, sociología y gestión administrativa; considerándose de vital importancia destacarlo (Plasencia Fernández, 2021). La comunicación organizacional habla tanto de la situación de la organización como de la identidad interna de la empresa. Por lo tanto, la comunicación organizacional es definida como la suma de procesos, mensajes y medios que están involucrados en la transmisión de información por parte de la compañía, así como las acciones, el comportamiento que transmiten las empresas sobre su propia identidad, su misión, su forma de hacer las cosas e inclusive sobre sus clientes (Domínguez, 2020).

Un aspecto importante que resaltar, la comunicación organizacional es fundamental, ya que favorece la gestión empresarial a través del desarrollo de estrategias y canales de comunicación efectivos que promueven la productividad, calidad, integración grupal y mejores resultados dentro de la empresa, lo cual crea un mayor impacto a nivel exterior. Además, fomenta la interacción, agiliza el flujo de información y promueve un entorno organizacional óptimo, lo anterior reflejado en el reconocimiento y posición en los mercados locales, regionales e internacionales (Universidad de Cundinamarca, 2020). Históricamente, la tecnología juega un papel fundamental en la comunicación organizacional, permitiendo una mayor eficiencia y rapidez en la transmisión de mensajes. Según Robbins et al (2016), la tecnología mejora la coordinación y la colaboración entre los miembros de una organización, así como también facilita la comunicación entre distintas sedes o sucursales de la misma empresa. Por ejemplo, el correo electrónico, las videoconferencias y las plataformas de mensajería instantánea son herramientas tecnológicas que han transformado la manera en que las organizaciones se comunican internamente con sus clientes y proveedores.

No obstante, es importante considerar que la dependencia excesiva de la tecnología puede generar barreras en la comunicación organizacional, entre ellas, la falta de habilidades tecnológicas en algunos miembros del equipo o la falta de acceso a las herramientas necesarias pueden limitar la eficacia de la

comunicación. Además, la tecnología se encuentra susceptible a fallas técnicas, lo que podría interrumpir la comunicación y afectar la productividad (Robbins et al, 2016).

No obstante, a pesar de los métodos de comunicación adecuados en el sistema empresarial, existen muchas organizaciones que no han desarrollado un interés en la apertura de vías de comunicación entre superiores y subordinados, lo que dificulta el establecimiento de relaciones laborales, la confianza y la cooperación de los empleados con respecto a la empresa (Bustamante Vélez y Godoy Zúñiga, 2017). En este caso, muchos problemas empresariales se encuentran relacionados con la escasa comunicación entre los gerentes, ya que no utilizan las técnicas adecuadas dentro de su estructura organizacional, lo que da oportunidad a la falta de conocimiento, conflicto, rumores y desmotivación del empleado lo cual se refleja en su desempeño (Llamo Medina y Vásquez Vásquez, 2017). Hoy en día, las empresas necesitan analizar la comunicación, indicadores organizacionales y desempeño en toda la organización. Debido a que el sistema de comunicación de apoyo promueve la confianza en el entorno de desarrollo de la empresa, tiene el poder de motivar a las personas y la capacidad de crear y mantener la confianza, ya que se pierde si se abusa de ella (Sánchez Vega y Ospina Nieto, 2014).

Bases teóricas

Comunicación organizacional

El concepto psicométrico propuesto es la "Comunicación Organizacional Efectiva" (COE), que mide la calidad y efectividad de la comunicación en una organización, en relación con la satisfacción laboral, el ambiente laboral y la impresión que dan los empleados a otros. La COE se define como la capacidad de una organización para establecer y mantener una comunicación eficiente y efectiva entre los miembros de la organización, incluyendo a los líderes, colegas, subordinados y otros grupos externos relacionados con la organización (Domínguez, 2020). La COE implica la existencia de canales de comunicación claros y accesibles, el uso efectivo de la tecnología y herramientas de comunicación, y una cultura organizacional que fomenta la transparencia y la retroalimentación (Dash et al, 2021). La COE se relaciona directamente con la satisfacción laboral, ya que una comunicación efectiva y transparente puede mejorar el compromiso y la motivación de los empleados, al mismo tiempo que reduce la incertidumbre y el estrés (Mădălina & Cătălin, 2016). Asimismo, la COE se relaciona con el ambiente laboral, puesto que una comunicación efectiva y respetuosa puede mejorar la colaboración, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos (Gray P et al., 2019). Por último, la COE también se relaciona con la impresión que dan los empleados a otros, ya que una comunicación efectiva puede mejorar la imagen de la organización y sus miembros, al mismo tiempo que construye y fortalece las relaciones con los stakeholders de la organización (Vijayabanu et al., 2019). La COE puede ser medida a través de cuestionarios psicométricos que evalúen la calidad y efectividad de la comunicación en una organización, en relación con la satisfacción laboral, el ambiente laboral y la impresión que dan los empleados a otros. Los resultados de la medición pueden ser utilizados para identificar áreas de oportunidad en la comunicación organizacional, así como para diseñar estrategias y programas que mejoren la COE y, por ende, la calidad de vida laboral y el éxito de la organización.

Ambiente laboral

Los procesos sociales dentro de las organizaciones están determinados por las relaciones personales y comunicativas que dan forma a su cultura, y tipifican los procesos de sistema abierto que deben mantener un equilibrio entre las influencias externas y los requisitos y necesidades internos (Sánchez et al, 2021). El ambiente laboral es un factor crucial en el bienestar y la productividad de los empleados dentro de una organización. Según Sánchez (2021), los procesos sociales que ocurren en las organizaciones están determinados por las relaciones personales y comunicativas las cuales definen la cultura de una empresa. Estos procesos, que incluyen la interacción entre compañeros de trabajo y la comunicación en todos los niveles jerárquicos, son fundamentales para el funcionamiento efectivo de la organización. Además, se ha señalado que los ambientes laborales positivos fomentan la satisfacción laboral, el compromiso y la motivación de los empleados (Olivera et al, 2021).

Impresión

El control de impresión es la práctica o el método por el cual todas las personas intentan o se esfuerzan por controlar la impresión. Las impresiones son priorizadas o ponderadas por preferencias, sentimientos o juicios sobre los pensamientos y opiniones de los demás sobre ellos (Bolino, Wiltshire & Lee, 2016). A las personas les gusta proyectar su propia imagen positiva en los demás para sentirse bien consigo (Domínguez, 2020). También la impresión es usada como una estrategia realizada por las personas, para gestionar la forma en que son percibidas por los demás en el entorno laboral. Bolino, Wiltshire y Lee (2016) señalan que las impresiones son priorizadas o ponderadas por preferencias, sentimientos o juicios sobre los pensamientos y opiniones de los demás sobre ellos. Las personas suelen esforzarse por proyectar una imagen positiva en el ámbito laboral para sentirse aceptadas y valoradas (Olivera et. al, 2021). Esto puede influir en cómo son evaluados por sus superiores, compañeros de trabajo y subordinados, y puede tener implicaciones en el desarrollo de relaciones laborales efectivas y en el avance profesional (Hidalgo et. al, 2021).

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un aspecto esencial en la vida de los empleados y puede tener un impacto significativo en su bienestar general y desempeño en el trabajo. Mădălina y Cătălin (2016) señalan que la satisfacción laboral es el resultado de las condiciones de trabajo y está relacionada con un estado emocional positivo derivado de la experiencia laboral. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, es más probable que se sientan comprometidos, motivados y dedicados a sus tareas, lo que se traduce en un mejor desempeño y resultados positivos para la organización (Domínguez, 2020). Además, una alta satisfacción laboral puede contribuir a la retención de empleados talentosos y a la construcción de una reputación positiva para la organización en el mercado laboral (Hidalgo et al, 2021).

Influencia laboral

La influencia laboral se refiere al efecto que tienen los actos, la forma de vestir y la personalidad de un individuo en la conducta y percepción de los demás en un grupo de trabajo (López et al, 2021). La forma en que nos comportamos y nos presentamos en el entorno laboral puede influir en cómo somos percibidos por nuestros colegas y superiores, y en cómo se desarrollan las interacciones y dinámicas dentro del equipo. Los estudios han demostrado que ciertos rasgos de personalidad, como el carisma y asertividad, pueden tener un impacto positivo en la influencia laboral de un individuo, promoviendo la cooperación, la comunicación efectiva y el liderazgo (Corica y Alfredo, 2021).

2. METODOLOGÍA

La presente validación se desarrolló utilizando el método cuantitativo. El diseño utilizado fue no experimental, con alcance transversal, y de tipo exploratorio. La población abordada fueron los colaboradores nombrados en carrera administrativa de una entidad de carácter público de Norte de Santander. Para la validación de la prueba, se utilizaron análisis estadísticos univariados y multivariados, así como pruebas estadísticas de fiabilidad, normalidad, consistencia interna, la prueba KMO y la Esfericidad de Bartlett, por medio de software estadísticos como IBM SPSS statistics y PAST. Estas se utilizaron con el fin de hallar la relación entre las dimensiones de la comunicación organizacional, las cuales son: ambiente, impresión y satisfacción laboral.

Instrumento

Se construyó un instrumento siguiendo el formato tipo Likert para medir la variable: Comunicación organizacional. La escala presenta 5 opciones de respuesta las cuales van desde, Completamente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni desacuerdo (3), desacuerdo (4) y completamente de acuerdo (5) y está conformado por un total de 43 reactivos, divididos en una sola variable, denominada “Comunicación Organizacional efectiva” y está conformada por 3 dimensiones, entre ellas ambiente laboral (12 reactivos), impresión (12 reactivos) y satisfacción laboral (19 reactivos).

Población

El presente estudio se llevó a cabo en los trabajadores de planta de una entidad pública de Norte de Santander, la cual está compuesta por un total de 122 colaboradores.

3. RESULTADOS

Lo primero que se le calculó al instrumento, fue la validez de apariencia a través del juicio de 3 expertos en el área, quienes evaluaron los criterios de claridad, redacción, coherencia, pertinencia y contenido. Seguido a esto, se calculó el Índice de Validez de Contenido (IVC) y posteriormente, se eliminaron aquellos ítems cuyos valores no superaron el índice de 0,40. De igual forma, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach, el cual determinó como resultado un índice de (0,972). Finalmente, se empleó la prueba estadística de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), junto con la Esfericidad de Bartlett, para evaluar la aplicabilidad del Análisis Factorial en la verificación de la estructura de la escala.

Validez

Para empezar la primera fase, se realizó la prueba de KMO y de esfericidad de Bartlett, con el fin de identificar si se podía aplicar el análisis factorial. En la prueba de medida de Kaiser, Meyer y Olkin, se identificó un coeficiente de 0,928 y en la prueba de esfericidad de Bartlett, un nivel de significación de 0,00, por lo cual se concluyó que es viable la reducción de dimensiones a través del AFC (ver tabla 1).

Tabla 1. Prueba KMO y esfericidad de Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo 0,928		
	Aprox. Chi-cuadrado	4448,12
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gl	903
	Sig.	0,00

Cuando se aplicó el análisis factorial a la escala, se determinó una varianza total explicada de 63,338 (ver tabla 2).

Tabla 2. Varianza total explicada

Reactivos	Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	21,527	50,062	50,062	9,807	22,807	22,807
2	2,477	5,761	55,823	7,404	17,218	40,024
3	1,86	4,327	60,15	6,995	16,268	56,293
4	1,371	3,188	63,338	3,029	7,045	63,338

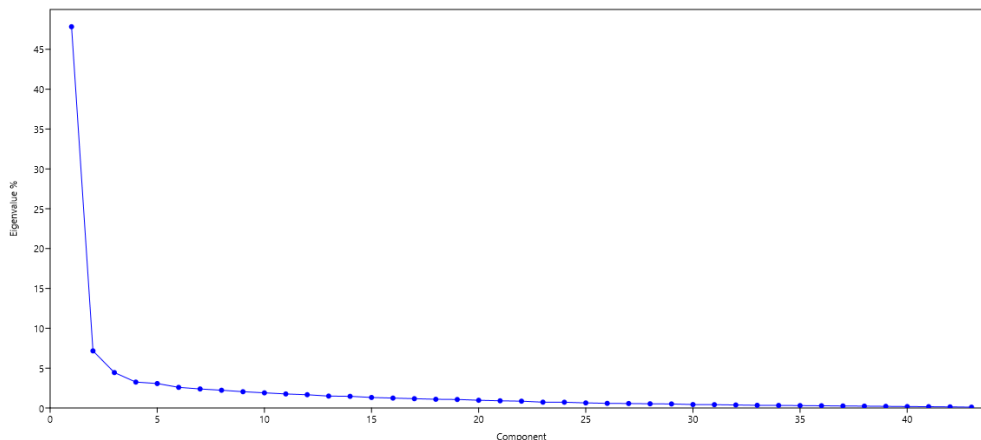


Figura 1. Gráfico de sedimentación.

Fuente: Software PAST 4.13.

Al analizar los elementos que componen cada componente y la estructura teórica que construye la escala, se identificaron cuatro dimensiones de la comunicación organizacional efectiva. Destaca uno de ellos. "Satisfacción laboral" constituye el Componente 1 (18 reactivos). El segundo elemento se identifica como "impresión" y constituye el elemento 2 (10 reactivos). El tercer elemento se denomina "ambiente laboral" y comprende el elemento 3 (10 reactivos). El cuarto factor se denomina "influencia laboral" y está conformado por el componente 4, el cual cuenta con (5 reactivos). No fue necesario retirar ningún elemento (ver Tabla 3).

Tabla 3. Solución inicial de la estructura inicial de la escala

Reactivo	Matriz de componente				Matriz de componente rotado			
	Componente				Componente			
	1	2	3	4	1	2	3	4
R36	0,73		0,404		0,73		0,40	
R37	0,73				0,73			
R34	0,70				0,70			
R33	0,70				0,70			
R35	0,67	0,47			0,67	0,47		
R38	0,66	0,42			0,66	0,42		
R31	0,64	0,42			0,64	0,42		
R40	0,64		0,40		0,64		0,40	
R39	0,63	0,49			0,63	0,49		
R27	0,62		0,45		0,62		0,45	
R3	0,61		0,46		0,61		0,46	
R5	0,59		0,43		0,59		0,43	
R41	0,58		0,45		0,58		0,45	
R29	0,55	0,43	0,44		0,55	0,43	0,44	
R25	0,55				0,55			
R8	0,52		0,44		0,52		0,44	
R26	0,51		0,51		0,51		0,51	
R1	0,46				0,46			
R19		0,70				0,70		
R14		0,68				0,68		
R42		0,66	0,45			0,66	0,45	
R22		0,65		0,42		0,65		0,42
R30		0,64				0,64		
R18	0,40	0,64			0,40	0,64		
R21		0,61				0,61		
R20		0,60		0,41		0,60		0,41
R6		0,58	0,48			0,58	0,48	
R32	0,53	0,55			0,53	0,55		
R9	0,43		0,67		0,43		0,67	
R4			0,66				0,66	
R12		0,40	0,65			0,40	0,65	
R2			0,62				0,62	
R11		0,46	0,62			0,46	0,62	
R10		0,47	0,58			0,47	0,58	
R7	0,47		0,55		0,47		0,55	
R13			0,53				0,53	
R28	0,40		0,50		0,40		0,50	
R41			0,45				0,45	
R24				0,81				0,81
R23				0,76				0,76
R16				0,61				0,61
R17	0,43			0,50	0,43			0,50
R15		0,42		0,46		0,42		0,46

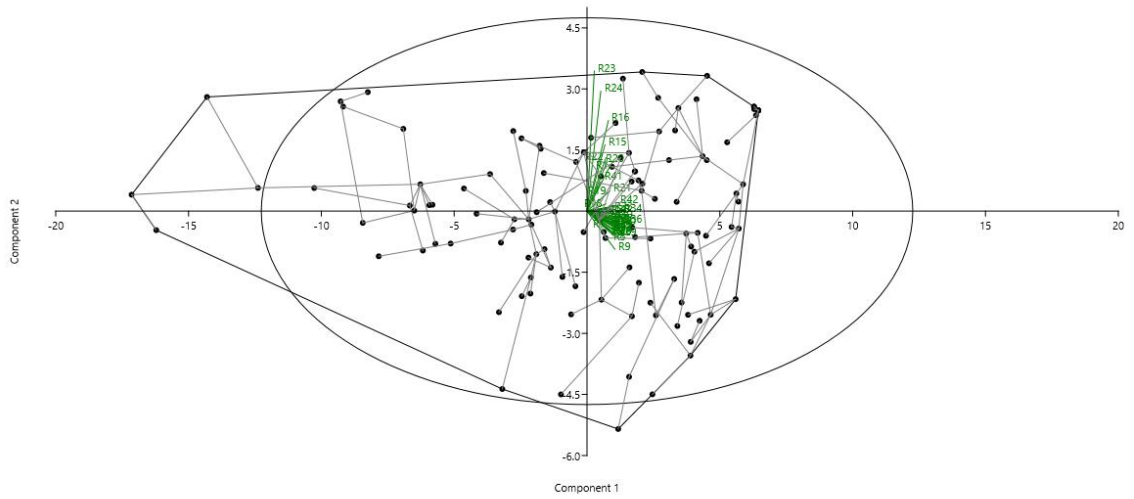


Figura 2. Gráfico de componentes C1-C2.
Fuente: Software PAST 4.13.

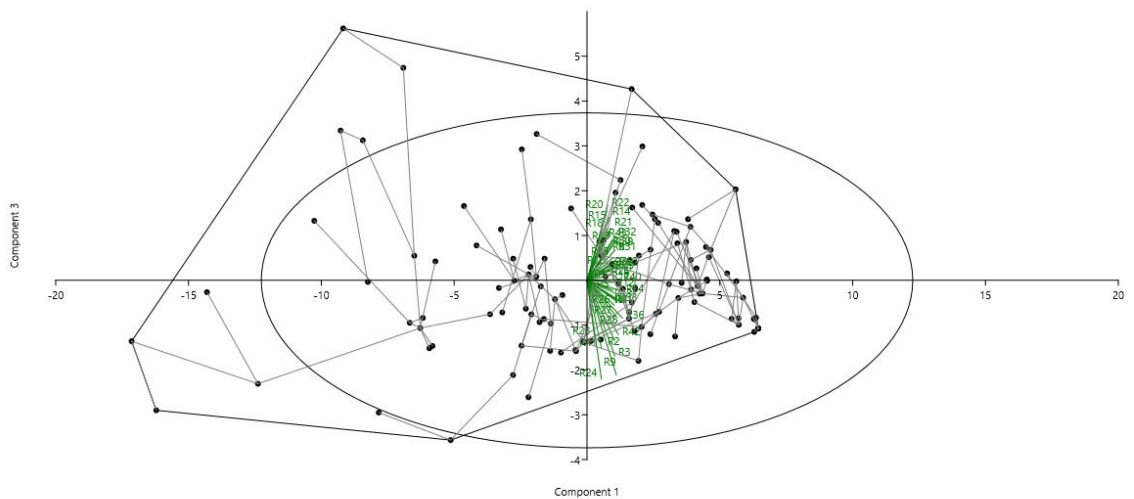


Figura 3. Gráfico de componentes C1-C3.
Fuente: Software PAST 4.13.

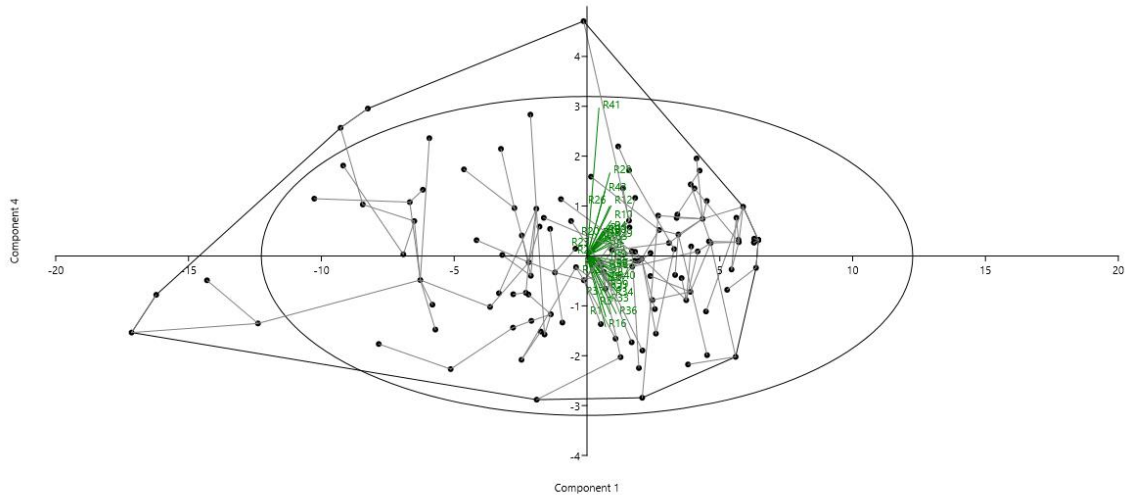


Figura 4. Gráfico de componentes C1-C4.
Fuente: Software PAST 4.13.

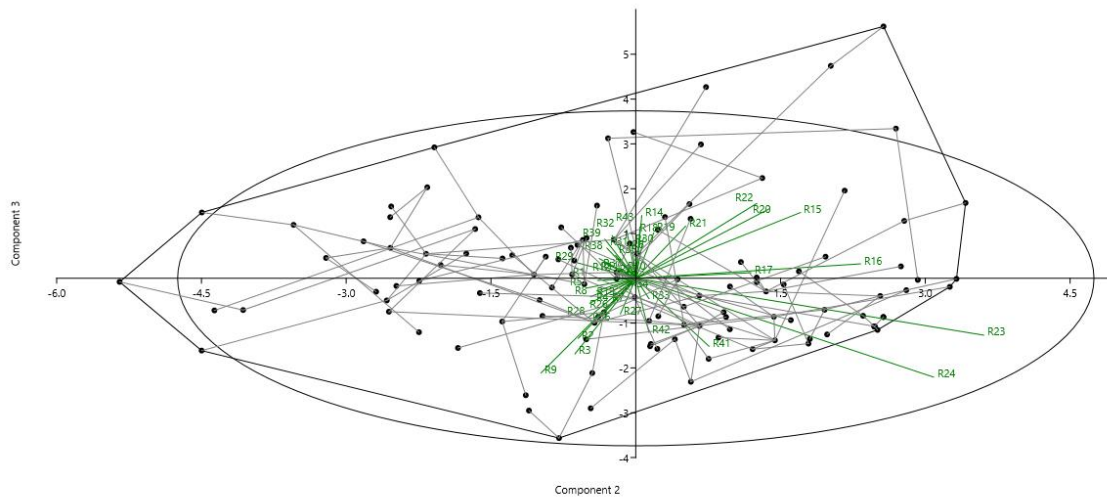


Figura 5. Gráfico de componentes C2-C3.
Fuente: Software PAST 4.13

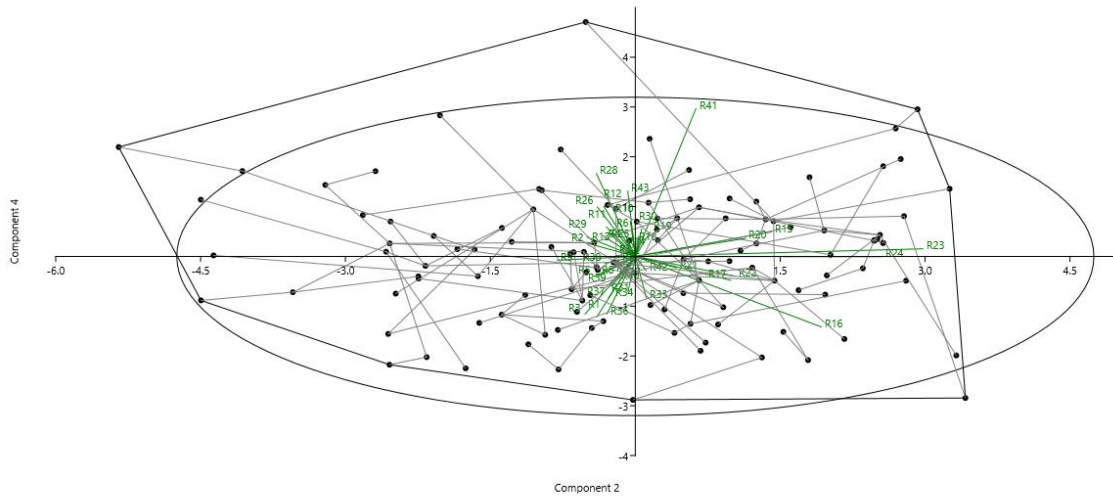


Figura 6. Gráfico de componentes C2-C4.
Fuente: Software PAST 4.13.

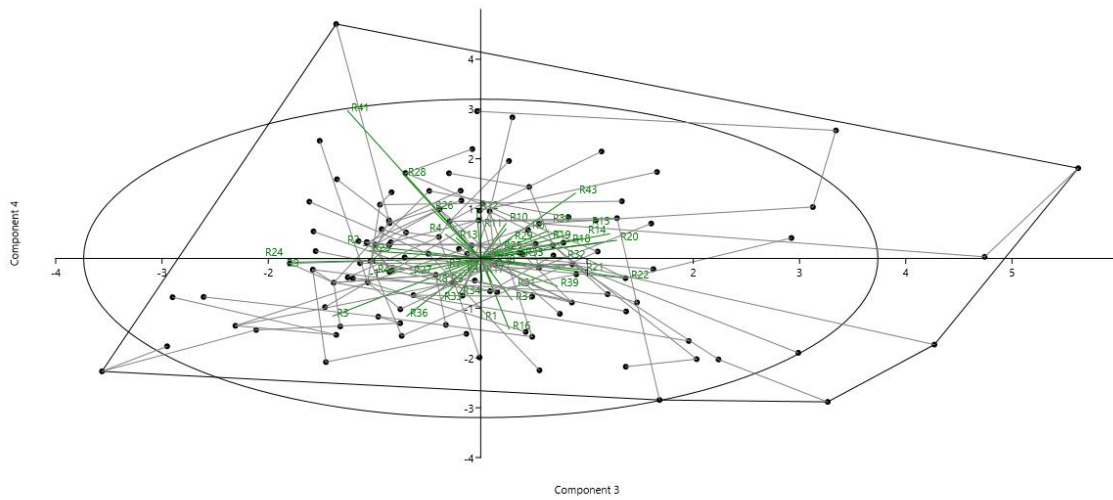


Figura 7. Gráfico de componentes C3-C4.
Fuente: Software PAST 4.13.

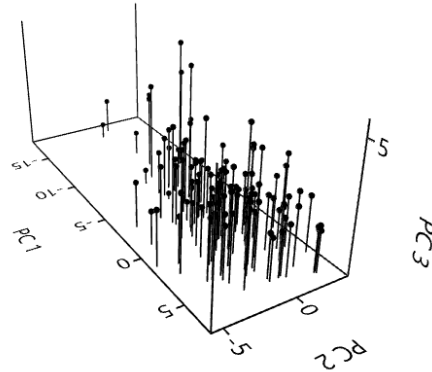


Figura 8. Gráfico de componente en espacio rotado.
Fuente: Software PAST 4.13.

Fiabilidad

Con respecto a la fiabilidad del instrumento, se encontró que los dimensiones, reactivos y la escala en general, cuentan con un nivel de confianza muy alto ($\alpha \geq 0,972$) (ver tabla 4 y 5).

Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,972	43

Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad

Reactivo	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
R1	166,6803	964,715	,585	,972
R2	167,0000	956,347	,651	,972
R3	166,8934	956,195	,649	,972
R4	166,5984	953,978	,763	,971
R5	166,3852	959,462	,735	,971
R6	166,4672	958,995	,710	,971
R7	166,4836	955,029	,764	,971
R8	166,4836	956,632	,675	,971
R9	166,9672	954,296	,630	,972
R10	166,7213	953,046	,761	,971
R11	166,5410	954,994	,758	,971
R12	166,8033	953,019	,729	,971
R13	166,7049	956,292	,681	,971
R14	166,3361	964,969	,690	,971
R15	166,7787	969,942	,442	,972
R16	167,3361	963,415	,505	,972
R17	166,9590	959,726	,658	,971
R18	166,5328	968,301	,632	,972
R19	166,5164	968,665	,690	,971
R20	166,9016	968,056	,512	,972
R21	166,6803	961,790	,684	,971
R22	166,8197	966,347	,605	,972
R23	167,8279	988,160	,172	,974
R24	167,8279	976,788	,323	,973
R25	166,4508	960,944	,706	,971
R26	166,8607	956,418	,715	,971
R27	166,7459	953,166	,761	,971
R28	166,9590	956,089	,629	,972
R29	166,7541	953,113	,789	,971
R30	166,4918	958,649	,759	,971
R31	166,5820	955,105	,747	,971
R32	166,6066	954,307	,778	,971
R33	166,9098	953,207	,769	,971
R34	166,9426	941,790	,834	,971
R35	166,5082	958,103	,802	,971
R36	167,0328	942,710	,816	,971
R37	166,6885	960,580	,656	,971
R38	166,7459	955,166	,766	,971
R39	166,7705	954,823	,762	,971
R40	166,7131	947,248	,824	,971
R41	167,0984	978,156	,342	,973
R42	167,0410	949,395	,740	,971
R43	166,5246	965,276	,671	,971

Por último, en cuanto a la consistencia interna de la escala, se evidenciaron relaciones significativas con un nivel de significancia del 0,05, lo cual deja ver que con un 95% de confianza la prueba es consistente entre sí, y, por lo tanto, se cumple esa propiedad métrica (Ver figura 2).

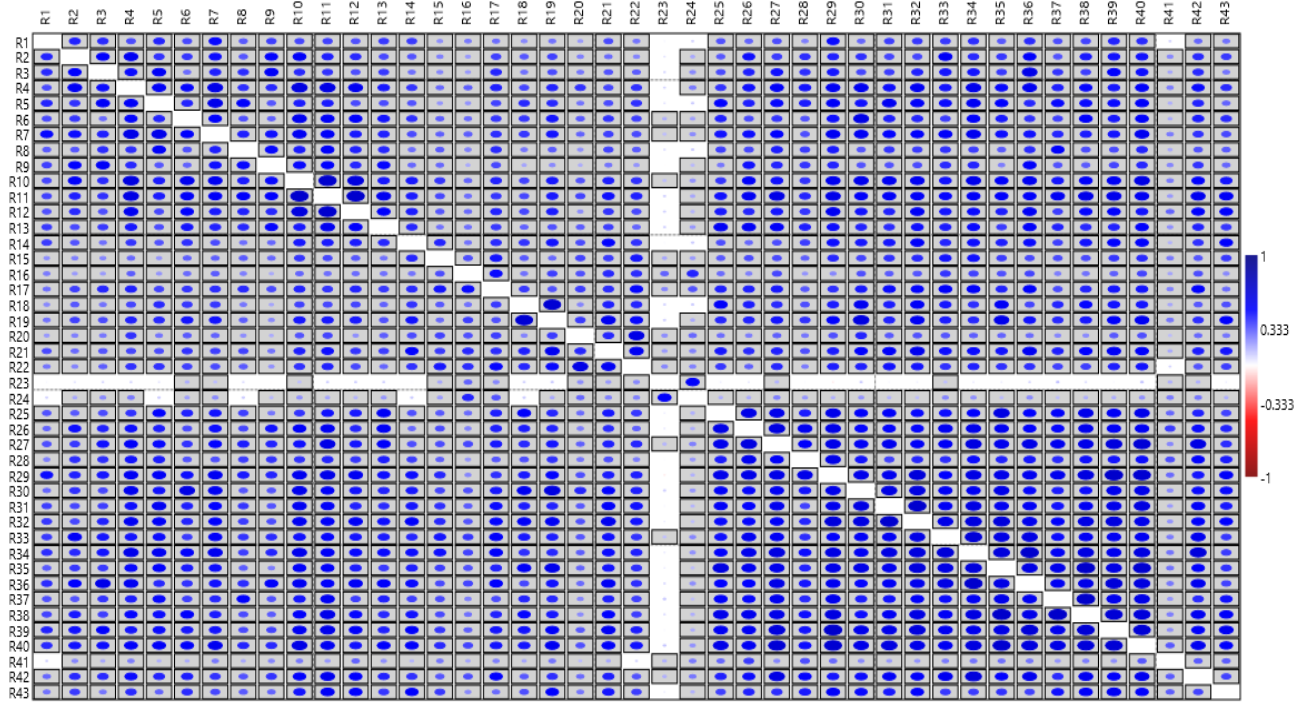


Figura 2. Correlación de Spearman-Brown
 Fuente: Software PAST 4.0.

Para verificar la consistencia interna de la prueba, se aplicó la correlación de Spearman-Brown, debido a que los datos no siguen una distribución normal (Kolmogorov-Smirnov $p < 0,05$). Al analizar los resultados obtenidos, se encontraron relaciones estadísticamente significativas entre los reactivos que conforman la escala ($Rho > 0,20$; $p < 0,05$).

Tabla 5. Sistema de variables

Variable	Concepto	Dimensiones	Ítems versión cuestionario final
Comunicación organizacional efectiva	Consiste en la correcta transmisión y recepción de información ocurrida en una entidad organizacional, como por ejemplo una empresa o un grupo de trabajo.	Ambiente laboral	36, 37, 34, 33, 35, 38, 31, 40, 39, 27, 3, 5, 41, 29, 25, 8, 26, 1
		Impresión	19, 14, 42, 22, 30, 18, 21, 20, 6, 32
		Satisfacción laboral	9, 4, 12, 2, 11, 10, 7, 13, 28, 41,
		Influencia laboral	24, 23, 16, 17, 15

Tabla 6. Baremación

Dimensiones	Nivel				
	Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
Ambiente Laboral	0,0-1,0	1,1-2,0	2,1-3,0	3,1-4,0	4,1-5,0
Impresión	0,0-1,0	1,1-2,0	2,1-3,0	3,1-4,0	4,1-5,0
Satisfacción Laboral	0,0-1,0	1,1-2,0	2,1-3,0	3,1-4,0	4,1-5,0
Influencia Laboral	0,0-1,0	1,1-2,0	2,1-3,0	3,1-4,0	4,1-5,0

Tabla 7. Interpretación de los resultados.

Dimensiones	Niveles				
	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
Ambiente laboral	La organización carece de relaciones personales y comunicativas entre empleados.	La organización tiene dificultades en las relaciones personales y comunicativas entre empleados.	La organización presenta algunas relaciones personales y comunicativas favorables entre empleados.	La organización presenta relaciones personales y comunicativas favorables entre empleados.	La organización presenta en su gran mayoría relaciones y comunicaciones favorables entre empleados.
Impresión	Las opiniones, juicios y sentimientos que tienen los empleados de los demás impiden el desarrollo de relaciones laborales efectivas.	Las opiniones, juicios y sentimientos que tienen los empleados de los demás generan dificultades en el desarrollo de relaciones laborales efectivas.	Las opiniones, juicios y sentimientos que tienen los empleados de los demás medianamente posibilitan el desarrollo de relaciones laborales efectivas.	Las opiniones, juicios y sentimientos que tienen los empleados de los demás frecuentemente posibilitan el desarrollo de relaciones laborales efectivas.	Las opiniones, juicios y sentimientos que tienen los empleados de los demás posibilitan de manera recurrente el desarrollo de relaciones laborales efectivas.
Satisfacción laboral	Las condiciones de trabajo y estado emocional de los empleados impiden que haya un mejor desempeño en la organización.	Las condiciones de trabajo y estado emocional de los empleados generan dificultades en la mejora del desempeño de la organización.	Las condiciones de trabajo y estado emocional de los empleados en ocasiones propician un mejor desempeño en la organización.	Las condiciones de trabajo y estado emocional de los empleados facilitan la mejora del desempeño en la organización.	Las condiciones de trabajo y estado emocional de los empleados continuamente propician un mejor desempeño en la organización.
Influencia laboral	La influencia entre trabajadores de la organización imposibilita la cooperación y comunicación efectiva dentro de la empresa.	La influencia entre trabajadores de la organización dificulta la cooperación y comunicación efectiva dentro de la empresa.	La influencia entre trabajadores de la organización medianamente posibilita la cooperación y comunicación efectiva dentro de la empresa.	La influencia entre trabajadores de la organización en su mayoría posibilita la cooperación y comunicación efectiva dentro de la empresa.	La influencia entre trabajadores de la organización constantemente posibilita la cooperación y comunicación efectiva dentro de la empresa.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La prueba comienza con un conjunto de 60 ítems, los cuales se van eliminando en cada etapa para asegurar la confiabilidad de esta. Se llevan a cabo diversas etapas en las que se presentan a los primeros jueces calificados con el objetivo de evaluar la claridad, validez y coherencia de los elementos en relación con las dimensiones mencionadas. Luego de esta fase, se procede a la estandarización y al cálculo de la consistencia interna para obtener un valor final. Inicialmente, la escala se divide en tres dimensiones que abordan la comunicación efectiva. La primera dimensión se enfoca en el proceso de comunicación y consta de nueve ítems que exploran la interacción entre el emisor y el receptor. En este proceso, el emisor transmite un mensaje al receptor a través de un canal específico. Dicha dimensión se encuentra conformada por 22 ítems. La segunda dimensión se centra en los canales y medios de comunicación, y consta de seis ítems. En esta, se considera que el canal de comunicación es el medio utilizado para transmitir datos, mensajes o información de un emisor a un receptor, mientras que los medios de comunicación son los canales e instrumentos utilizados para informar y comunicar hechos o eventos a la sociedad actual. La tercera dimensión aborda la intensidad en la comunicación y se relaciona con los estilos comunicacionales utilizados en las relaciones interpersonales. Esta dimensión consta de siete ítems. Finalmente, al realizar el análisis factorial se encontró que la escala se explica mejor a partir de 4 dimensiones. Por ende, a partir de la solución inicial y rotada, se agregó un cuarto componente el cual no estaba originalmente. Este último, se denominó "influencia laboral" Dicho componente, describe, cómo los actos, la forma de vestir y la personalidad tiene un impacto en la conducta de un individuo en un grupo de trabajo (Atalaya maría, 2001). El estudio se llevó a cabo siguiendo las respectivas consideraciones éticas, asegurando así, el consentimiento informado que permita respetar las pautas de confiabilidad de la información y protección de datos personales e individuales recolectados. Al igual que en las pruebas de campo, a los participantes se les presentaron elementos del tamaño de Likert para responder.

5. CONCLUSIONES

Una vez aplicada la escala, se demostró que cumple completamente con las propiedades psicométricas correspondientes, lo cual se evidencia en un índice de fiabilidad de 0,97 en el alfa de Cronbach. En conclusión, se puede afirmar que la aplicación de este instrumento es útil para medir la comunicación organizacional entre trabajadores de una empresa o grupo de trabajo, y también permite conocer la naturaleza de las relaciones en dichos entornos.

En cuanto a la consistencia interna, se observó que la prueba muestra relaciones estadísticamente significativas entre los reactivos que conforman la escala ($Rho > 0,20$; $p < 0,05$).

Finalmente, la estructura factorial de la escala, quedó dividida en 4 componentes: 1. Satisfacción laboral (18 reactivos), 2. Impresión (10 reactivos), 3. Ambiente de laboral (10 reactivos) y 4. Influencia laboral (5 reactivos).

REFERENCIAS

- Caicedo-Yela, K., Guerrero-Santiago, Y., Llanos-Redondo, A., Pérez-Reyes, G., & Rivera-Porras, D. (2021). Atención Primaria en Salud. Una Necesidad en la Frontera Colombo-Venezolana. *Mundo FESC*, 11(S1), 248–262. <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/899>.
- Bolino, M. C., Wiltshire, J., & Lee, C. (2016). Control your destiny or someone else will: The impact of impression management on career success. *Journal of Applied Psychology*, 101(3), 359-375.
- Bustamante Vélez, A. K., & Godoy Zúñiga, M. E. (2017). La comunicación en los equipos de trabajo empresariales y su relación con la productividad laboral, una revisión teórica. Guayaquil, Ecuador.
- Carrillo-Sierra, S. M., Rivera-Porras, D., Bonilla-Flores, Y. Y., & Riveros-Ochoa, W. (2019). Validación de la escala breve de Inteligencia Social (IS-SDYW).
- Corica, A., & Alfredo, M. (2021). ¿Afinidad o integralidad? Procesos de inserción laboral de egresados técnicos en argentina. *Educação & Sociedade*, 42, e230380. <https://doi.org/10.1590/ES.230380>
- Dash, K. K., Dash, S. K., & Satpathy, S. (2021). A Study on Gender Differences in Workplace Communication across Organizations. *Rupkatha Journal on Interdisciplinary Studies in Humanities*, 13(3), 1–10. <https://doi.org/10.21659/rupkatha.v13n3.15>
- Freitas, E., Flores, A. D., Antunes, L., Foggiano, T., Cunha, Q., & Siqueira, D. (2021). Clima de segurança no trabalho em unidade de atenção psicossocial: Percepção de trabalhadores de enfermagem. *Revista de Enfermagem Referência*, ser V (8, Supl. 1), e21009. Epub 16 de março de 2022. <https://doi.org/10.12707/rv21009>
- Gray, P., Senabe, S., Naicker, N., Kgalamono, S., Yassi, A., & Spiegel, J. M. (2019). Intervenciones organizacionales basadas en el lugar de trabajo que promueven la salud mental y la felicidad entre los trabajadores de la salud: una revisión realista. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 16 (22), 4396. <https://doi.org/10.3390/ijerph16224396>
- Llamo Medina, E. E., & Vásquez Vásquez, M. L. (2017). Plan De Comunicación Para Mejorar El Desempeño Laboral Del Personal En La Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2016. Peru.
- López-Martínez, B. E., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- Mădălina, B., & Cătălin, A. (2016). The impact of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment. *SEA - Practical Application of Science*, 4(11), 53-60.

- Mădălina, Ș. S., & Cătălin, B. M. (2016). Enhancing Job Satisfaction through Organizational Communication. *Annals of "Constantin Brancusi" University of Targu-Jiu. Economy Series*, 2, 109–114.
- Martínez-Cáceres, M.-J., Rubio-Duarte, M.-C., Portilla-Portilla, E.-M., Nixon-Albeiro, Z.-M., Llanos-Redondo, A., Pérez-Reyes, G. V., & Rangel-Navia, H. J. (2022). La hipertensión arterial como factor de riesgo de Enfermedad Cerebro Vascular como primera causa de afasia. *Revista Latinoamericana de Hipertension* (Vol. 17, Número 2, pp. 152–159). <https://doi.org/10.5281/ZENODO.6662278>
- Martinez-Torres, J., Rangel Navia, H., Llanos Redondo, A., Portilla Portilla, E. M., & Anniccharico Lobo, J. H. (2022). Prevalencia y factores asociados al consumo de marihuana en universitarios de Colombia en el año 2016. *Salud Uninorte*, 38(03), 757–773. <https://doi.org/10.14482/sun.38.3.362.29>
- Oliveira, B., Silva, C., Guizilini, J., Cordeiro, G., Assis, G., & Peters, A. (2021). Crises de abstinência de substâncias psicoativas no âmbito hospitalar: Reflexos das condições de trabalho dos enfermeiros. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, (25), 49-65. Epub 30 de junho de 2021. <https://doi.org/10.19131/rpesm.0297>
- Papic-Domínguez, K. (2020). Medios de comunicación organizacional interna en colegios públicos, Chile. *ALTERIDAD. Revista de Educación*, 15(2), 241-255. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.08>
- Rochabrun Hidalgo, F. M., Uceda Flórez, R. M., & Salas-Blas, E. (2021). Estrés laboral y percepción de competencias parentales en padres que trabajan. *Revista de Investigación Psicológica*, (26), 51-68. Epub 31 de diciembre de 2021. <https://doi.org/10.53287/wzsy6920rr57j>
- Sánchez Vega, K., & Ospina Nieto, Y. (2014). La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial.
- Sánchez-Ortega, J. A., Seminario-Polo, A., & Oruna-Rodríguez, A. M. (2021). Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 117-130. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.07>
- Utrera-Mejía, E. A. C., Lozano-Díaz, M. N., Cote-Hernández, M. G. y Rivera-Porras, D. (2022). Diseño y validación de una escala breve para medir la inteligencia emocional en estudiantes universitarios. *Revista científica signos fónicos*, 8(2).
- Vijayabanu, C., Therasa, C., & Anjali, D. S. (2019). Las tácticas de gestión de impresión como mejora psicológica para la comunicación del personal de TI: Un enfoque SMART PLS. *Revista de Psicología*, 37(2), 683-707. <https://doi.org/10.18800/psico.201902.012>
- Zambrano, N., Portilla, E., Llanos, A., Rangel, H. & Pabón, C. (2022). Caracterización de los resultados del examen saber pro 2020 en una universidad de frontera (1990-2021). *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 17(2), 554 – 569. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9466>