



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Comunicación organizacional y la administración por objetivos en los
colaboradores de empresas de servicios de energía eléctrica, Moyobamba, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Gonzales Cabrera, Marcelina Jacqueline (orcid.org/0000-0001-7433-4546)

Tenazoa Ushiñahua, Marvin (orcid.org/0000-0003-1410-2393)

ASESOR:

Mg. Tarrillo Paredes, José (orcid.org/0000-0003-3229-3189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones, Gracias a mis hijos por entender que, durante el desarrollo de esta tesis, fue necesario sacrificar situaciones y momentos a su lado para así poder completar exitosamente mi trabajo académico.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida. Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas. Gracias a la vida por este nuevo triunfo. gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de figuras	¡Error! Marcador no definido.
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCION.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variable y operacionalización	14
3.3. Población, muestra	16
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

Índice de Tablas

Tabla 1	Análisis de fiabilidad de los cuestionarios.....	17
Tabla 2	Prueba de normalidad.....	19
Tabla 3	Relación la comunicación organizacional y administración por objetivos.	21
Tabla 4	Relación entre la comunicación interna y la administración por objetivos.....	22
Tabla 5	Relación entre comunicación externa y la administración por objetivos.	23
Tabla 6	Relación entre la comunicación vertical y la administración por objetivos. ...	25
Tabla 7	Relación la comunicación horizontal y la administración por objetivos.	26
Tabla 8	Relación entre selección del canal y la administración por objetivos.	28

Resumen

La investigación tiene por objetivo Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la administración por objetivos en los colaboradores de empresas de servicio energía eléctrica, Moyobamba, 2022. Se planteó como pregunta general: ¿Cuál es la relación de la comunicación organizacional y la administración por objetivos en los colaboradores de empresas de servicio energía eléctrica, Moyobamba, 2022? La investigación planteada presenta un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel investigación correlacional y diseño será no experimental. Se aplicó una muestra censal en donde del total de la población conformada por 57 colaboradores. Se obtuvo como resultados que en la tabla 7 muestra la correlación de Pearson de las variables comportamiento organizacional y administración por objetivos, en base a una muestra de 57 individuos, obteniendo como resultados que la correlación de Spearman de las variables comunicación organizacional y administración por objetivo, en base a una muestra de 57 individuos, en donde el coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0.851, indicando que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables y el valor de significancia al ser 0.000 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis investigación.

Palabras clave: Administración, comunicación interna, comunicación organizacional, objetivos.

Abstract

The objective of the research is to determine the relationship between organizational communication and management by objectives in the collaborators of electric energy service companies, Moyobamba, 2022. The general question was: What is the relationship between organizational communication and management by objectives in the collaborators of electric energy service companies, Moyobamba, 2022? The proposed research presents a quantitative approach, applied type, correlational research level and non-experimental design. A census sample was applied in which the total population consisted of 57 employees. Table 7 shows the Pearson correlation of the variables organizational behavior and management by objectives, based on a sample of 57 individuals, obtaining as results the Spearman correlation of the variables organizational communication and management by objective, based on a sample of 57 individuals, where the Spearman correlation coefficient obtained is 0.851, indicating that there is a very strong positive correlation between the variables and the significance value of 0.000 indicates that the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted.

Key words: Management, internal communication, organizational communication, objectives.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, en Cuba se aplicó una encuesta acerca de la comunicación en la empresa, como lo describe Peña et al. (2020) describe como problema que existe en las empresas es no conocer las formas, los elementos que conllevan a las deficiencias en comunicación de la empresa, las personas no expresan lo que desean, dado que, no se tiene la confianza, no se genera la oportunidad de conversar y de compartir ciertas ideas y pensamientos entre compañeros, directivos, generando la falta de comunicación directa , de otro lado, en España, Segarra y Toledano (2019) señalan que existen escasas organizaciones que se dedican a mejorar la comunicación interna y no darle importancia a la competencia fundamental que permite a los gerentes desarrollar relaciones más cercanas con los miembros institucionales, la cual fomenta una mejora en la toma de decisiones y trabajo grupo.

En el estudio de Chile Pápic (2019) sobre los tipos de comunicación en las organizaciones internas, argumenta que existen malas retroalimentaciones, gestión desfavorable de los directivos, lo que lleva a la escasez de estrategias y direcciones equivocadas para el alineamiento y concreción de metas. Se entiende que las empresas que buscan generar comunicación adecuada en el personal, permiten aplicar estrategias acertadas en la comunicación en el personal y directivo como lo describe Salcedo et al. (2020) tuvieron algunas limitaciones para alcanzar plenamente su objetivo, logrando solo el 81%, y en algunos casos existe una cantidad de 40% que no han logrado los resultados esperados, dado que, el personal no tiene la capacitación, tampoco entienden en la temas de comunicación interna entre ellos y no logran generar el cumplimiento de objetivos empresariales, por el escaso control, poca supervisión y falta de planificación de estrategias para logro de metas y objetivos.

En Ecuador, Guerra (2019) se admite que algunas empresas tienen ciertos objetivos que no se han logrado por falta compromiso de las personas, cada colaborador no asume un rol preponderante en las metas, frente a ello, se admite que las personas no están suficiente capacitados o no son coherentes con las

estrategias empresariales y no se logra las acciones de intercambio de información entre los miembros, etc., lo que afectaba el desarrollo de los hogares. En Bolivia, Álvarez (2021) describió la tecnología inadecuada, la falta de planificación estratégica, la mala gestión organizacional, la opinión pública interna y externa, las tendencias y el comportamiento, todo lo cual ralentiza el logro de las metas. Aranda et al. (2018) describen algunas deficiencias en la presupuestación de ingresos y gastos, incumplimiento de cronograma, afectando el logro de metas y objetivos presupuestarios, 16% de falta de logro de metas y objetivos; en otro de los países que han tenido limitaciones para cumplir objetivos en Argentina como lo describe Núñez y Bermúdez (2019) La desalineación con los objetivos, la estrategia y los valores de una empresa afectan en las decisiones y el logro de las metas propuestas.

Por nivel nacional, Quevedo (2020) argumenta que los problemas de comunicación se derivan de que los gerentes no ejercen liderazgo, provocan malestar en los equipos de trabajo, y su comportamiento asume que los trabajadores tienen que hacer lo que se les pide y no hacer otras cosas sin tomar cada uno de ellos, pero se puede proporcionar valiosos consejos beneficiosos para la empresa, dado que se pueden desarrollar adecuados planes y canales de comunicación asertiva para los colaboradores en la empresa que trabajan, como lo describe, Ruiz (2020) quién hace referencia la falta comunicación directa entre las personas no genera una forma de contacto con los demás miembros de la organización, y cuando esto sucede, se evidenciará la deficiencia del clima laboral de la empresa, lo que conlleva al deterioro de la comunicación. entre ejecutivos y gerentes. En Puno Charry (2018), la falta de comunicación interna real, los rumores y el secretismo son dificultades que todas las entidades públicas deben atender, lo que genera negatividad y conflicto.

En los resultados de la gestión del trabajo en Lima Llamoca (2018), pienso en el logro de las metas de planificación, según la tabla 7 se encuentra que se encuentra en un nivel normal, el 50% y el 30% se encuentra en un nivel bajo, lo cual es producto de insuficiencia de recursos humanos, falta de capacitación de impacto

en la calidad de los servicios e inadecuadas condiciones para realizar ciertas acciones que permiten sobrellevar la carencia de una estructura u organización, sumado a ello, la falta de planificación y recursos relacionados a la distribución de los bienes y servicios, también la falta de monitoreo no permite que se logren buenos resultados a nivel de objetivos y falta seguimiento al logro de las metas establecidas.

A nivel local, Rojas (2019) hace referencia que la empresa con objetivos claros permite que se cumplan los plazos muy rápidos y poco realistas, mala planificación y recursos limitados requeridos como las principales dificultades del logro de los objetivos. Dadas estas deficiencias, el plan anual de control se consideró ineficaz, con un porcentaje desfavorable del 56%, controles inadecuados y cumplimiento de metas del 59%. Mancilla (2019) describió los problemas como controles internos y seguimiento deficientes en un 50%, falta de cadena de control para monitorear los niveles de avance de la meta, deficiente en un 35%, dificultad para lograr metas y objetivos.

Agregó Bayce (2020) en el área de comunicación interna, la cual no está debidamente implementada, pero en muchos casos forma parte del área de RRHH, ya que no tiene un plan de acción claro durante la pandemia que ha generado incertidumbre en los empleados. Sexo, pueden sentirse confundidos y ansiosos debido a información apresurada, contradictoria o inapropiada. Chiclayo Ñopo (2020) se decía en su trabajo basado en la comunicación interna, describía déficits en las acciones que no les permitían motivarse, hacían que se desempeñaran mal en sus funciones, se sintieran desinteresados y su trabajo no conseguía la aprobación de tu jefe.

A nivel institucional las empresas de servicio eléctrico no tienen metas claras, ni estrategias, estrategias claras para poder atender las mayorías de necesidades en la población, es decir, los vendedores no tienen una meta fija en cuanto a la cantidad de unidades de venta deben comercializar, y los ejecutivos de mercadeo no tienen como objetivo aumentar la cartera de clientes del proyecto. Como resultado, los resultados de los ingresos por ventas anunciados para la primera mitad de 2021 se consideran inadecuados, pero no se ha tenido un seguimiento adecuado de los

ingresos y del personal que trabaja en la empresa conllevando a definir acciones o estrategias que tampoco han dado los resultados esperados, es por ello, que se plantea como pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación de la comunicación organizacional y la administración por objetivos en los colaboradores de empresas de servicio energía eléctrica, Moyobamba, 2022?

Los motivos de este estudio tienen por objeto respaldar los motivos de la investigación. La base teórica se basa en la teoría de la dirección por objetivos de Peter Drucker que describe acerca de importancia de la administración empresarial, pero a la vez también se tiene en cuenta la comunicación interna de uno de los expertos como es Pinto. De nuevo, justificaciones prácticas, ya que se han identificado los problemas existentes y se harán recomendaciones para mejorar la situación actual. Justificación de la metodología, dado que los instrumentos aplicados ya están validados, servirán de antecedente para futuros estudios. Finalmente, existe una justificación social, ya que los problemas del servicio eléctrico benefician a todas las poblaciones interesadas que reciben el servicio, y así mismo ayudará a diagnosticar el statu quo del compromiso de los colaboradores.

El objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la administración por objetivos en los colaboradores de empresas de servicio energía eléctrica, Moyobamba, 2022. Y los objetivos específicos: Conocer la relación de la comunicación interna con la variable de administración por objetivos en el personal de la entidad pública; identificar la relación de comunicación externa con la variable administración por objetivos en la entidad pública que se realiza el estudio en Moyobamba; otro de los objetivos es conocer la comunicación vertical con la variable administrar pro objetivos en una entidad pública de Moyobamba; asimismo, conocer la comunicación horizontal con la segunda variable en la empresa de Moyobamba; conocer la relación entre la selección del canal, con la segunda variable en una entidad pública de Moyobamba

La hipótesis general: Existe relación entre la comunicación organizacional y la administración por objetivos en los colaboradores de empresas de servicio energía eléctrica, Moyobamba, 2022

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes de investigación se ha recurrido a diversas fuentes de bases de datos integrada por revistas indexadas, repositorios de tesis y libros que se evidencia en los antecedentes y bases teóricas de las variables en investigación, se inicia con los antecedentes a nivel internacional, Kalogiannidis (2020) afirma haber cuantificado el impacto de la comunicación empresarial en los niveles de productividad mediante la realización de encuestas y cuestionarios a 110 empleados. Los resultados fueron que el 36 % mantuvieron una buena comunicación entre sí, el 30 % escuchaban, el 25 % comparten información con los compañeros y el 36 % piensan que la comunicación puede mejorar la eficiencia en el trabajo. Se concluye que se evidencia que existe relación entre la comunicación a nivel interno de la empresa con el desarrollo de la productividad en organización, cuya relación es 0.678.

Desde otro de los países se tuvo en cuenta a México, Valenzuela et al. (2020) intentaron analizar el vínculo entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción de los empleados de la organización. Esta investigación es transversal por ser descriptiva y relacional, y la técnica es la encuesta. Tomando la empresa en su conjunto, la muestra es de 90 trabajadores. Se determinó que el 60% estaba satisfecho con la comunicación en la institución y más del 60% estaba totalmente satisfecho con la comunicación dentro de la entidad. Se puede que existe un buen nivel de relación entre las variables estudiadas.

En Pakistán, Usman (2019) se realizó un análisis del impacto de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral, por medio de un estudio descriptivo, aplicando técnicas de encuesta y cuestionario, con 268 miembros. Los resultados determinaron que el 86% de las comunicaciones organizacionales fueron aceptables, el 89% de la cultura organizacional fue favorable y el 85% de los

supervisores la apoyaron. Se concluyó que la comunicación organizacional tuvo un efecto positivo de 0,88 en la satisfacción organizacional de los subordinados.

En Indonesia Syakur et al. (2020) Determinar la influencia de la comunicación, la cultura organizacional, la colaboración, la seguridad y el estilo de liderazgo, mediante encuestas y cuestionarios, con un tamaño de muestra de 100. Los resultados identificaron el liderazgo como aceptable en un 97 %, la comunicación organizacional como positiva y eficaz en un 90 % y la colaboración como aceptable en un 31%. Se concluyó que el estudio mostró impactos significativos inmediatos y positivos.

En Ecuador Medina (2018) en su investigación de gestión sobre la mejora de la administración de empresas, se entrevistó a un grupo de tres funcionarios como parte de la población. El resultado mostro que la organización en análisis no tiene metas claramente establecidas para saber en qué enfocarse en su desarrollo, ni conocimiento de cómo establecer metas, cabe señalar que la fijación de metas es la base para el desarrollo de la empresa. Por lo tanto, se llegó a determinar que, gracias a la propuesta descrita, se están desarrollando acciones para mejorar las perspectivas de negocio.

A nivel nacional, en Lima Bobadilla (2019) es un estudio cuyo objetivo general es abordar la relación entre la gestión basada en objetivos y el compromiso de los ayudantes, el método transversal no experimental, un tipo de estudio descriptivo correlacional y su enfoque cuantitativo. La población y muestra fue de 53 personas, y como técnica se aplicó la encuesta. Se determinó que, en cuanto a la gestión por objetivos, hay un 5% de nivel muy bajo, un 15% de nivel bajo, y regular un 40%, asimismo para las dimensiones se encontró que un 20% se tuvo alta eficacia, un 40% regular eficiencia y solo el 25% con un grado de bajo compromiso. Los resultados evidencias la existencia de relación directa en la gestión basada en objetivos con el compromiso que asume el personal de la entidad que se realizó la investigación.

Asimismo, en el Perú, en una de las ciudades importantes de Trujillo Lecca et

al. (2020) tuvo como principal objetivo resolver durante la pandemia (COVID-19) vinculado con la forma de comunicar y el estrés laboral. Esta investigación apoyada en la metodología descriptiva y se complementa con la relacional, el diseño aplicado ha sido sin experimentación, se logró aplicar como técnica la encuesta, a una población de 53 subordinados. Entre los resultados se determinó que es poco adecuada la comunicación con un 67.9%, el estrés laboral es bajo 43%, además, en la comunicación interna, en las formas de comunicar y en definir un determinado medio de comunicación y las barreras que impiden una adecuada comunicación los hallazgos ha sido: (el 56,6%, el 60,4%, el 66,0% y el 60,4%). Para concluir existe correlación importante a través de la comunicación, el estrés profesional en la población estudiada.

En Lima Crisóstomo (2019) esté presente estudio que tuvo como propósito de establecer un vínculo de comunicación organizacional y trabajo grupal, se ha tenido un estudio de carácter descriptivo, buscado conocer la relación de las variables, para recoger los datos de las personas se aplicó una encuesta con sus cuestionarios validados, participó una población y muestra que se conforma con 297 profesores. De acuerdo a los resultados se obtuvo que el 62,0% tiene una categoría promedio. En cambio, el 30.3% es bajos niveles; el 6,3% muy bajos. Como categoría alta tenemos 1,3%, el cual evidencia un 84,3% y refleja un nivel promedio, altos niveles con el 13,3%, por niveles bajos el 2,3%. Se puede finalizar el vínculo de las dos variables encontrando la importancia moderada ($r=0.576^{**}$ y $p ,000$); por lo tanto, se describe, que con más comunicación organizacional se aumentará el trabajo grupal.

Por Trujillo Vilca et al. (2021) Se tiene como objetivo intervenir la comunicación interna en el clima de la empresa, por ello, la investigación de enfoque cuantitativo, con diseño sin experimentación, se utilizó como instrumento de cuestionario y su técnica fue la encuesta, la población estuvo integrada por 218 personas, los resultados encontrados que la comunicación interna es deficiente en un 89% y buena es 11% lo que muestra que no se tiene coordinación entre compañeros y directivos de la organización y en el clima organizacional se entiende que es regular. Finalmente, se evidencia que existe relación entre las variables, cuya

relación es alta 0.845, lo que da entender que si se mejora la comunicación al interior de la empresa puede conllevar a la mejora del clima organizacional.

Posteriormente, se consideró investigaciones denominadas antecedentes en el plano local, Sánchez (2021) realizó una investigación donde la finalidad del investigador fue conocer la relación de la comunicación en la empresa y el desempeño, el estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y relacional, se utilizó una encuesta para recolectar la información de las personas que participaron, la población considerada con unidades de estudio fueron 22. Los hallazgos han permitido conocer que el nivel de comunicación de la organización en 21,42% es de nivel buena ascendente, 46,42% de nivel regular descendente, y el 10,71% malo, asimismo para el desempeño un 14,28% excelente planificación, 50% buena ejecución, 8 % evaluación regular y 14,28% mala asesoría. Se llega a la conclusión con el análisis estadístico que existe relación entre las variables en 0.768, esto se entiende que a mejor comunicación interna se puede lograr mejores resultados para la empresa y se puede apreciar en el desempeño del personal, porque se trabaja de manera coordinada y en trabajo en equipo cada uno asume un rol muy importante.

Cárdenas (2021) Este informe que tuvo el objetivo de comprender la correlación de la comunicación organizacional y desarrollo de los alumnos de una institución educativa. Con tipo básica se aplicó el diseño no experimental descriptiva correlacional. Por el cual se empleó las presentes estrategias conocidas como encuesta y cuestionario. 20 docentes conformaron la población y muestra. En donde se evidenció que, el 50% de profesores describe al clima institucional como regular, un 30% como deficiente y un 20% como excelente. Sabemos que, un 45% de los profesores específico que el nivel de enseñanza de los alumnos de la organización es regular, un 40% de los docentes específico que el grado de enseñanza del estudiante es mala y un 15% de los profesores específico que el grado de enseñanza de los alumnos es bueno. Por lo tanto, se pudo concluir el vínculo en las variables es fuerte, directo y consistente dado que la fuerza de la relación es 0.887, a mejor forma de comunicarse entre individuos puede conllevar a lograr el desarrollo personal.

Continuando con el marco teórico se consideró describir los principales

aportes teóricos de autores que permitieron dar soporte a las variables, el primer lugar, se hace referencia a la comunicación organizacional, según Montoya (2018) definida como un conjunto de actividades, acciones y tareas que son parte fundamental para transmitir información o recibir mensajes, realizadas a través de diferentes medios y estrategias de comunicar. Por su parte Pinto (2017) define una manifestación en las organizaciones, al no darle importancia al tamaño o tipo, solo estima el proceso social de suma importancia, manifiesta la agrupación del grupo global de mensajes el cual se pueden transmitir entre ayudantes y clientes el cual, influirá en el clima organizacional en el centro laboral.

Pazmay et al. (2017) el cual define el valor que tiene para las organizaciones. Por el desarrollo y mejora de la comunicación interna y externa, por ello, desarrollará una función de suma importancia en el cual tendrá que probar sus habilidades y suficiencias, provocando actitudes beneficiosas en donde se realice de manera correcta la comunicación. Para Díaz & Guzmán (2020), el cual tiene objetivos como la comunicación organizacional que cuenta con un rol de ampliar la comunicación interna de los establecimientos, de esta manera se debe proporcionar la transmisión de los mensajes que se efectúan a través de las personas que participan el ambiente laboral, también consolidar de manera dinámica la empresa afianzada en la calidad de que ofrece mediante las acciones del personal y las estrategias que se desarrolló por parte de la empresa conlleva a lograr objetivos que se tiene como base o soporte las políticas, valores definidos por los directivos, para finalizar debe distinguir los logros del grupo, por medio de: bonificaciones, incentivos laborales, entre otros.

Para Serrano (2019) hace referencia sobre las esenciales funciones de la comunicación organizacional que son: Como la función informativa: el cual estima de manera principal que la información pueda llegar a los receptores, y pueda ser provechoso. En el interior de la empresa, se debe definir el destino informativo es indispensable porque depende de que los colaboradores que se pueda desenvolver de manera eficaz y adecuada, y a nivel externo sobre las gestiones, trámites y servicios que proporciona el establecimiento. Función explicativa: por medio de esta ocupación los individuos podrán obtener conocimientos, disposiciones y habilidades dentro del

establecimiento, y de esta manera tener en cuenta el compromiso que debe tener la gerencia para comunicar los valores, código de ética, las estrategias, objetivos de la empresa y sobre todo que se entienda la visión, misión.

Otra de las funciones es la interrogativa, en esta parte de busca que las personas brinden sus puntos de vista o la gerencia haga una indagación para conocer la situación de cómo se maneja los grupos que problemas tienen o como se desarrolla el trabajo, conllevando a tener una selección de métodos y formas de retroalimentar para mejorar la comunicación mediante acciones de capacitación al equipo de trabajadores y finalmente, una de las funciones es la operativa que se encarga de traducir las acciones de la comunicación en cada una de las áreas de una empresa y hacer llegar el mensaje a la persona de manera concreta.

Díaz & Guzmán (2020), nos recalca que los elementos de la comunicación son de suma importancia en una organización y son: El emisor, es quién emite la información para que las personas que hacen de receptores de los datos, informes que se requiere comunicar, generándose un vínculo que se tiene en cuenta un código mediante diversos signos que transmite un determinado mensaje, comunicación que se genera puede ser mediante elementos digitales o mediante elementos físicos buscando que la información llegue clara, objetiva a los interesados. No obstante, existen diversos medios de comunicación que se usan de manera masiva que permiten dar a conocer un mensaje para la población como son los canales tradicionales radio, televisión, cartas que se tenían de manera física o mediante ondas sonoras que se transmite el mensaje, en la actualidad la comunicación digital se tiene diversos medios como YouTube, Facebook, WhatsApp que permite hacer llegar el mensaje para los interesados mediante estas redes sociales. Asimismo, para medir la variable de comunicación organizacional se debe tener en cuenta las dimensiones que permiten describir lo siguiente: La comunicación interna: que, por medio de la división de la organización, suministra el motivo de comunicación para los empleados con el objetivo de promover la relación entre los ayudantes, induciendo una comunicación armoniosa, añadiendo a los colaboradores que compartan ideas, pensamiento y sentimientos que son

transmitidos mediante la comunicación (Pinto, 2017).

La segunda dimensión es la comunicación externa: Se caracteriza por transmitir mensajes a nivel exterior de una empresa, se busca comunicar con otras organizaciones para ello se diseñan estrategias de información, donde la gerencia o el área encargada transmite datos, informes para el público objetivo, inversores interesados o para el público en general mediante los canales que se han definido que se llegará con el mensaje a los interesados, se espera tener comunicación efectiva por la imagen de la organización para lograr una buena percepción (Pinto, 2017)

Entre los elementos de la comunicación organizacional se encuentra la Comunicación vertical, que se realiza entre trabajadores de distintos niveles dentro del organigrama institucional; esta puede ser ascendente, dándose entre trabajadores de un mayor superior del organigrama hacia los demás trabajadores, o descendiente, cuando es a la inversa; la comunicación vertical busca una eficaz comprensión de las metas institucionales. Y por otro lado se encuentra la Comunicación horizontal, que se realiza entre trabajadores de un mismo nivel dentro del organigrama institucional (entre gerentes de varias áreas y busca una óptima toma de decisiones y coordinación para dar solución a problemas presentados dentro de la empresa (Papic, 2019)

Los canales de la comunicación apoyan a la transmisión del mensaje del emisor al receptor. Los canales pueden ser los tics, aquellas tecnologías de la información y comunicación, tal como celulares, ordenadores, entre otros; la comunicación escrita, que se da a través de palabras, lo que puede derivar a datos distorsionados o titubeos, ésta puede ser formal o informal (Morita et al., 2019). De igual manera, existen las barreras de la comunicación organizacional: El lenguaje, que busca la transmisión del mensaje en el mismo idioma; y el filtro, que busca la buena percepción del usuario sobre la presión, velocidad y fuente de los mensajes (Morita et al. 2019)

La comunicación organizacional beneficia en diferentes aspectos a una

institución. Esta ayuda a la ejecución exitosa de los procesos y tareas dentro de la organización, también ayuda a desarrollar las relaciones interpersonales de los trabajadores dentro de las operaciones diarias y creará un ambiente y cultura laboral armónica que permita la promoción de los valores y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Todos estos beneficios conllevan a un servicio de calidad (Pazmay et al., 2017). En cuanto a los aportes teóricos de la administración por objetivos se encuentra la teoría propuesta por Drucker (1954) quien defiende que los objetivos generales institucionales a corto y largo plazo dan parte a la administración por objetivos. Estos abarcan características tales como el desempeño y resultados obtenidos que influyen en el progreso de la organización (Pantoja & Salazar, 2019)

Koontz y Weichrich demuestran que dentro de toda organización ha de existir una jerarquización de objetivos, encabezados por la visión socioeconómica de la empresa y su misión, seguidos por los objetivos estratégicos a largo plazo que definen cada etapa de la organización y como cierre a los objetivos específicos designados por cada sector dentro del organigrama institucional y que son medidos por el desempeño y perspectiva de cada trabajador (Pérez et al., 2020)

Como variables de la administración de objetivos, Vela (2019) la clasifica por objetivos estratégicos y de actividad relacionados a las metas organizacionales planteadas. De igual manera, Estébanez et al. (2019) defienden que la implementación de la administración por objetivos mejora progresiva y continuamente la calidad empresarial, y que, con el uso de herramientas adecuadas, se pueden llevar un seguimiento y hacer las reformulaciones necesarias. Piñero (2020) contribuye a esta teoría que un buen empleo del planeamiento estratégico, procesos y criterios de evaluación conllevan a una buena administración de objetivos. Agrega que dentro de esta herramienta se debe elaborar de manera precisa el planeamiento estratégico, los procesos sustantivos y los criterios de evaluación de objetivos. Se define como un modelo de administración que utilizan las gerencia de una compañía para establecer metas administrativas al comienzo de cada periodo. Normalmente este periodo coincide con el ejercicio fiscal de la empresa en sí. También es utilizado para cumplir con metas generales respecto a la

organización laboral que son establecidas por los accionistas, a través de gerencia o dirección (Chiavenato, 2019)

Álvarez y Figueroa (2019) afirman que para manejar ordenadamente los cambios institucionales necesarios se requiere contar con un organigrama institucional, esto logrará la congruencia de los los objetivos planteados y la realidad manifestada en la empresa. Sánchez (2021) señala que, tanto la visión institucional a largo plazo, la planificación de objetivos como el diseño e implementación de una estrategia que facilite el logro de estos objetivos y la supervisión constante del progreso conforman los factores internos externos de la institución.

Conforman las dimensiones de administración por objetivos los objetivos estratégicos u organizaciones (definen a la organización como su totalidad, siendo globales y a largo plazo), objetivos tácticos o departamentales (son definidos por cada departamento del organigrama institucionales, siendo específicos y a mediano plazo), y los objetivos operacionales (referentes a cada actividad institucional, siendo desglosables y a corto plazo). (Chiavenato, 2019)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

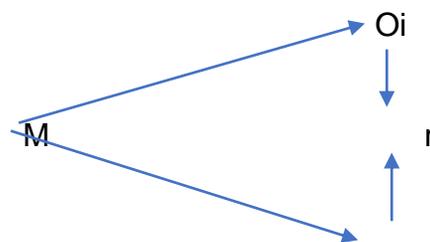
Enfoque:

En la presente investigación se ha tenido en el enfoque cuantitativo, porque se ha utilizado el análisis numérico de los datos, mediante el uso de la estadística descriptiva e inferencial, para conocer la situación actual de las variables presentando en talas y figuras, para luego describirlos e interpretarlos y conocer la situación actual de la comunicación organizacional y los objetivos organizacionales (Hernández & Mendoza, 2018).

Asimismo, Carrasco (2016) esta investigación es de tipo descriptivo porque se buscó conocer la situación actual y el cumplimiento de los objetivos que se tienen en la actualidad en una organización de servicio en la provincia de Moyobamba, además, se ha tenido en cuenta la comunicación organizacional, donde se ha descrito la situación actual mediante las ventajas y desventajas que se tiene en la

actualidad en la formas y medios de comunicación al interior de la empresa (Hernández & Mendoza, 2018). Además, este estudio fue de carácter correlacional, dado que, se realizó un análisis de datos recogidos para conocer la relación que existe entre las variables, al conocer la relación existencia de la relación permitió tomar decisiones y hacer sugerencias a la organización de servicios de electricidad.

El diseño no experimental: Para el desarrollo de una investigación se debe tener en cuenta que diseño se aplica y de acuerdo a ello, se decide con diversas estrategias basadas en la metodología, tal es así, en esta investigación se utilizó un diseño no experimental porque no se ha realizado alguna variación o alteración en el proceso de realización de la misma (Hernández & Mendoza, 2018). Asimismo, se debe precisar que esta investigación tiene un diseño transversal porque la información se aplicó en solo momento. Y esquema correlaciona se muestra así:



M = Muestra

Vi = comunicación organizacional

Vd = administración por objetivos

3.2. Variable y operacionalización

Definición conceptual

Comunicación organizacional: Para Pinto (2017) define una manifestación en las organizaciones, al no darle importa al tamaño o tipo, solo estima el proceso social de suma importancia, manifiesta la agrupación del grupo global de mensajes el cual se pueden transmitir entre ayudantes y clientes el cual, influirá en el clima organizacional en el centro laboral.

Definición operacional: Esta investigación se ha realizado la medición con las dimensiones que se ha tenido en cuenta para recoger la información, donde se evidencia que se han tenido en cuenta para poder recoger la información mediante

los indicadores y las preguntas planteadas.

Indicadores

Comunicación interna; Comunicación armónica, relaciones entre colaboradores, motivación

Comunicación externa: Comunicación afectiva, imagen institucional, información oportuna

Comunicación vertical: Comunicación ascendente, comunicación descendente

Comunicación horizontal: Comunicación entre áreas, solución de conflictos

Selección del canal: Las TICs, comunicación escrita, comunicación oral

Barreras: Filtros, el lenguaje

Definición conceptual

Administración por objetivos: Es un procedimiento administrativo donde la gerencia define sus propósitos para un determinado periodo, buscando que se logre la productividad en los integrantes de la empresa, una vez definida las metas en la empresa se deben definir las estrategias, acciones y actividades que ayuden a lograr los fines empresariales (Chiavenato, 2019)

Definición operacional: Se caracteriza por la utilización de método donde la gerencia define los principales propósitos y metas que debe ser asumido por el personal de la empresa conllevando a lograr los resultados esperados en un tiempo determinado para ello, se requiere el compromiso y desempeño adecuado del personal para cumplir lo programado a la organización.

Indicadores

Objetivos estratégicos: Mercados que la empresa abarca, competencia, factores externos

Objetivos tácticos: Por funciones, por etapas del proceso, por productos o servicios

Objetivos operacionales: Evaluación, revisión y modificación de los planes, participación activa de las gerencias y de los subordinados, apoyo intensivo del

personal

Escala: ordinal

3.3. Población, muestra

Las unidades estudio son los colaboradores de la empresa que ofrecen sus servicios profesionales, siendo varones y mujeres, trabajan jornadas laborales de 8 dirías, se ha considerado 57 trabajadores. Asimismo, se considera como población de estudio los reportes de ventas de los últimos 2 años. Se debe comprender que la definición de población, señala que es el conjunto de todas las instancias que coinciden con la que quieres estudiar, formando todo un grupo de factores u objetos que quieres estudiar (Hernández & Mendoza, 2018)

Criterios de inclusión: Trabajadores que tienen un contrato firmado, se considera a varones y mujeres, a todos los integrantes de las áreas que forman parte de la organización. Criterios de exclusión: Se excluye a personal que no tiene contrato, practicantes, a directivos y personas que no están relacionados a la empresa.

Muestra: Se consideró a todos los colaboradores de la empresa que son 68 personas que trabajan relacionados a las ventas. En consecuencia, la muestra es un subconjunto de la población de estudio que se considerada (Valderrama, 2016)

Muestreo: En este estudio se empleará el tipo de muestreo no probabilístico censal debido a que se ha elegido a toda la población para la aplicación de los instrumentos (Valderrama, 2016).

Unidad de análisis: Los trabajadores de una empresa de servicios de energía.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnicas: Se ha tenido en cuenta a la técnica de la encuesta que se ha sido aplicado al personal de la empresa tanto a varones y mujeres que trabajan en la institución conllevando a responder a las preguntas definidas en cada una de las variables. Se entiende que la encuesta es una de las técnicas que se aplica a las personas y se recoge la información desde grupos de regular tamaño hasta grupos

de importantes cantidades de integrantes. En esa perspectiva Valderrama (2016) afirma que una encuesta permite obtener datos estadísticos que luego se requiere de un análisis estadístico para conocer los principales hallazgos.

Instrumento: Se entiende que el cuestionario, es uno de los instrumentos que permite recoger información mediante la aplicación de preguntas que pueden ser abiertas o cerradas para obtener la percepción de las personas. Como lo describe Bernal (2016) el cuestionario estuvo integrado por un conjunto de preguntas que permitan recoger la información de las variables de rotación de personal y gestión de ventas. Asimismo, se utilizará una guía de análisis documental como es una hoja Excel que permitan organizar la información obtenida de las ventas.

Validez del instrumento: Se ha considerado validar a los cuestionarios mediante 03 profesionales conocedores acerca de comunicación organizacional y acerca de la administración por objetivos, estos expertos verificaron y revisaron las preguntas que han planteado los investigadores, teniendo cuenta que recojan información de los indicadores, de las dimensiones y por ende las variables. Al respecto Bernal (2016) afirma que la validación de un cuestionario permite contrastar, verificar y revisar las preguntas que se han planteado en las dos variables, están deben ser coherentes y adecuadas para medir las variables.

Confiabilidad del instrumento: En el desarrollo de una investigación se debe tener en cuenta que las preguntas que se aplican estén realizadas de acuerdo a la operacionalización de las variables, han sido creadas de acuerdo a las variables e indicadores para poder medir a la comunicación organizacional y a la administración por objetivos. Tal es así, Bernal (2016) la confiabilidad de los instrumentos fue comprobada mediante la prueba piloto aplicada a 15 personas de las cuales se obtenido los siguientes hallazgos que se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 1

Análisis de fiabilidad de los cuestionarios

Herramienta		Cuestionario		Alfa de Cronbach
Estadístico	SPSS	26,	Comunicación	0,912
Alfa de Cronbach		organizacional		

Los cuestionarios de esta investigación se verifico que sean confiables, se determinó mediante el estadístico SPSS 26 y con el Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación en primer lugar se identificó una determinada organización que facilite la información para realizar el estudio, pero a la vez presente deficiencias o dificultadas en un área determinada o en un tema relacionado a la administración, mediante una conversación informal se pudo conocer que la empresa tiene deficiencias para el cumplimiento de la administración por objetivos y en la comunicación interna. Frente a ello, se tuvo en cuenta describir la problemática a nivel internacional, nacional, local o los problemas que se tienen en la propia empresa, luego se han definido la formulación de problema, los objetivos e hipótesis. Posteriormente se ha definido en el marco teórico los antecedentes y las bases teóricas, donde se ha tenido en cuenta la teorías de las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores que ha permitido hacer la operacionalización de las variables de los cuales se han tenido los instrumentos que han sido validados y verificados la confiabilidad, que fue aplicado a la unidades de estudio previa autorización de la empresa y que luego ha permitido tener los resultados en tablas y gráficos tanto en información descriptiva y se han detallado los hallazgos inferenciales que ha permitido contrastar la hipótesis planteada.

3.6. Método de análisis de datos

Para el desarrollo de esta investigación se ha tenido en cuenta diversos métodos como es el caso del descriptivo, porque se ha descrito la situación actual de la empresa de servicios de energía pública, donde se pudo conocer las deficiencias que ha conllevado a plantear la pregunta de investigación por parte de los investigadores. Asimismo, el método estadístico descriptivo donde se describe los principales resultados a nivel de variables y dimensiones donde se puede conocer por niveles acerca de la comunicación organizacional y de la administración por objetivos y, asimismo, se ha realizado el contraste de la hipótesis mediante la

estadística inferencial. Finalmente, se realizó el contraste de las hipótesis mediante la prueba de normalidad de tuvo que tomar una decisión de utilizar un estadístico paramétrico o no paramétrico, conllevando a utilizar un estadístico basado en la Rho de Spearman para determinar la relación de las variables (Valderrama, 2016).

3.7. Aspectos éticos

Para esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes aspectos como es el consentimiento informado: Se tuvo en cuenta comunicar todo el procedimiento y en hacer saber en qué consiste el estudio, donde las personas fueron informadas para decidan si puedes participar o desistir en cualquier momento; además, se comunicó la finalidad del estudio a cada uno de los integrantes. La confidencialidad: Los hallazgos y resultados son utilizados para fines netamente académicos, donde las personas que participan no se les ha solicitado datos personas, la participación es anónima. Otro criterio es la autenticidad: La información que ha sido recolectada es de revistas científicas, tesis, libros por lo tanto se garantiza la autenticidad de la información y la encuesta recogida es del personal que se investigó. Los datos que se han descrito en la presente investigación también cumplen los requisitos de validez y de confiabilidad, dado que se cumplieron estos procedimientos para generar confianza en los datos y procesamiento (Fernández & Muñante, 2017).

IV. RESULTADOS

Resultados de la investigación

4.1. Prueba de normalidad.

H_0 = Las variables comunicación organizacional y administración por objetivos presentan una distribución normal

H_1 = Las variables comunicación organizacional y administración por objetivos no presentan una distribución normal

Tabla 2

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación organizacional	,088	57	,200
Administración por objetivos	,127	57	,023
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Aplicamos una verificación de Kolmogorov-Smirnov, ya que los datos de la muestra son mayores a 50. Así mismo podemos observar que importancia es mayor a 0.05, es por ello, que aceptamos la hipótesis invalidas que las variables de estudio de la población tienen una división completamente normal, por ello, aplicaremos la adecuación de Spearman por ser pruebas no paramétricas.

4.2. Resultados inferenciales

Para el objetivo general tenemos:

Tabla 3

Relación entre la comunicación organizacional y administración por objetivos.

		Correlaciones		
			Comunicación organizacional	Administración por objetivos
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,851**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Administración por objetivos	Coeficiente de correlación	,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Mediante la tabla 5 podemos ver la relación de Spearman de las variables comunicación organizacional y administración por objetivo, mediante una prueba de 57 personas, en donde el coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0.851, que nos indica una relación positiva muy fuerte entre las variables y el valor de significancia al ser 0.000 indicando desaprobar la hipótesis invalida y de esa manera se admite la hipótesis de la investigación alterna que admite la relación alta, directa y positiva entre la comunicación organizacional que se realiza a nivel de la entidad con la administración de objetivos.

Con respecto a los objetivos específicos.

Objetivo específico número 1

Tabla 4

Relación entre la comunicación interna y la administración por objetivos.

		Correlaciones		
			Comunicación interna	Administración por objetivos
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Administración por objetivos	Coeficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 6 muestra la correlación de Spearman de la dimensión comunicación interna y la variable administración por objetivos, mediante una prueba de 57 personas, en donde el coeficiente de correlación de Spearman obtenido es 0.653, que nos indica una relación positiva media a través de la dimensión y la variable y el valor de significancia al ser 0.000 indicando desaprobar la hipótesis invalida y de esa manera se admite la hipótesis de la investigación.

Objetivo Especifico 2.

Tabla 5

Relación entre comunicación externa y la administración por objetivos.

		Correlaciones		
			Comunicación externa	Administración por objetivos
Rho de Spearman	Comunicación externa	Coeficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Administración por objetivos	Coeficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La presente tabla 7 muestra la presente relación de Spearman de la dimensión comunicación externa y la variable administración por objetivos, mediante una prueba de 57 personas, en donde el coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0.617, que nos indica una relación positiva media a través de la dimensión y la variable y el valor de significancia al ser 0.000 indicando desaprobar la hipótesis invalida y de esa manera se admite la hipótesis de la investigación.

Objetivo específico 3

Tabla 6

Relación entre la comunicación vertical y la administración por objetivos.

Correlaciones			Comunicación vertical	Administración por objetivos
Rho de Spearman	Comunicación vertical	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 57	,717** 57
	Administración por objetivos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,717** 57	1,000 57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la respectiva tabla 8 podemos notar la relación de Spearman de la dimensión comunicación vertical y la variable administración por objetivos, mediante una prueba de 57 personas, en donde el coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0.653, que nos indica una relación positiva media a través de la dimensión y la variable y el valor de significancia al ser 0.000 indicando desaprobar la hipótesis invalida y de esa manera se admite la hipótesis de la investigación.

Objetivo específico 4

Tabla 7

Relación la comunicación horizontal y la administración por objetivos.

		Correlaciones		
			Comunicación horizontal	Administración por objetivos
Rho de Spearman	Comunicación horizontal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 57	,926** 57
	Administración por objetivos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,926** 57	1,000 57

** . La relación es importante en el nivel 0,01 (bilateral).

En la presente tabla 9 se puede indicar la relación de Spearman, de la dimensión comunicación horizontal y la variable administración por objetivos, mediante procedencia de una prueba de 57 personas, en el cual el coeficiente de correlación de Spearman alcanza un 0.926, que nos indica una relación positiva muy fuerte a través de la dimensión y la variable y el valor de significancia al ser 0.000 indicando desaprobar la hipótesis invalida y de esa manera se admite la hipótesis de la investigación.

Objetivo específico 5

Tabla 8

Relación entre selección del canal y la administración por objetivos.

Correlaciones			Selección del canal	Administración por objetivos
Rho de Spearman	Selección del canal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 57	,922** 57
	Administración por objetivos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,922** 57	1,000 57

** . La relación es importante en el nivel 0,01 (bilateral).

En la presente tabla 10 se muestra la correlación de Spearman de aquella dimensión seleccionada del canal y la variable administración por objetivos, mediante procedencia de una prueba de 57 personas, en el cual el coeficiente de correlación de Spearman alcanza un 0.922, el cual nos indica que existe una correlación positiva muy sólida a través de la dimensión, la variable y el valor de significancia al darnos 0.000 indicando desaprobar la hipótesis invalida y de esa manera se admite la hipótesis de la investigación.

V. DISCUSIÓN

En cuanto el primer objetivo específico en donde se midió la relación entre la comunicación interna y la administración por objetivos. Podemos mostrar la correlación de Spearman, de la presente dimensión, comunicación interna y la variable administración por objetivos, mediante una prueba de 57 personas, donde tenemos que factor de correlación de Spearman es de 0.653, el cual nos indica que se tiene una relación positiva media entre la dimensión y la variable y el valor de significancia al ser 0.000 desaprueba la hipótesis invalida y de esa manera se admite la hipótesis de la investigación alterna. Se pudo contrastar con el autor Crisóstomo (2019) esté presente estudio que tuvo como propósito de establecer un vínculo de comunicación organizacional y trabajo grupal, se ha tenido un estudio de carácter descriptivo, buscado conocer la relación de las variables, para recoger los datos de las personas se aplicó una encuesta con sus cuestionarios validados, participó una población y muestra que se conforma con 297 profesores. De acuerdo a los resultados se obtuvo que el 62,0% tiene una categoría promedio. En cambio, el 30.3% es bajos niveles; el 6,3% muy bajos. Como categoría alta tenemos 1,3%, el cual evidencia un 84,3% y refleja un nivel promedio, altos niveles con el 13,3%, por niveles bajos el 2,3%. Se puede finalizar el vínculo de las dos variables encontrando la importancia moderada ($r=0.576^{**}$ y $p ,000$); por lo tanto, se describe, que con más comunicación organizacional se aumentará el trabajo grupal, al respecto el aporte teórico, según Díaz & Guzmán (2020), el cual tiene objetivos como la comunicación organizacional que cuenta con un rol de ampliar la comunicación interna de los establecimientos, de esta manera se debe proporcionar la transmisión de los mensajes que se efectúan a través de las personas que participan el ambiente laboral, también consolidar de manera dinámica la empresa afianzada en la calidad de que ofrece mediante las acciones del personal y las estrategias que se desarrolló por parte de la empresa conlleva a lograr objetivos que se tiene como base o soporte las políticas, valores definidos por los directivos, para finalizar debe distinguir los logros del grupo, por medio de: bonificaciones, incentivos laborales, entre otro

Con respecto al objetivo específico 2 en donde se midió la correlación entre la comunicación externa y la administración por objetivos. Se muestra la correlación que tiene Spearman en la longitud de la comunicación externa y la variable de administración por objetivos, mediante una prueba de 57 personas, donde tenemos que factor de correlación de Spearman es de 0.617, el cual nos indica la existencia de una relación positiva media a través de la dimensión, la variable y el valor de significancia al ser 0.000 el cual nos indica desaprobar la hipótesis invalida y de esa manera se admite la hipótesis de la investigación alterna. Se pudo contrastar la información del creador Crisóstomo (2018) el cual obtuvo 62,0% como resultados en la categoría promedia de comunicación. Pese a ello el 30.3% sostiene bajos niveles, los niveles muy bajos obtienen 6,3%. Solo el 1,3% es el que obtiene una categoría alta, ya que se evidencia un 84,3% que cual muestra el nivel promedio de un trabajo grupal. Se pudo concluir la relación a través de ambas variables, con una significancia moderada de ($r=0.576^{**}$ y $p ,000$); el cual podemos interpretar, que incrementamos en trabajo grupal cuando tenemos una mayor comunicación, el aporte teórico de La comunicación organizacional beneficia en diferentes aspectos a una institución. Esta ayuda a la ejecución exitosa de los procesos y tareas dentro de la organización, también ayuda a desarrollar las relaciones interpersonales de los trabajadores dentro de las operaciones diarias y creará un ambiente y cultura laboral armónica que permita la promoción de los valores y el cumplimiento de los objetivos organizaciones. Todos estos beneficios conllevan a un servicio de calidad (Pazmay et al., 2017).

Con respecto al objetivo específico 3 en donde se midió la correlación entre la comunicación vertical y la administración por objetivos. Se muestra la correlación que tiene Spearman con la dimensión de comunicación vertical y la variable administración por objetivos, mediante una prueba de 57 personas, donde podemos ver que la relación en Spearman obtiene un 0.653, el cual nos indica que se tiene una relación positiva media entre la dimensión y la variable y el valor de significancia al ser 0.000 desaprueba la hipótesis invalida y de esa manera se admite la hipótesis de la investigación alterna. Se pudo contrastar con el autor Valenzuela et al. (2020)

intentaron analizar el vínculo entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción de los empleados de la organización. Esta investigación es transversal por ser descriptiva y relacional, y la técnica es la encuesta. Tomando la empresa en su conjunto, la muestra es de 90 trabajadores. Se determinó que el 60% estaba satisfecho con la comunicación en la institución y más del 60% estaba totalmente satisfecho con la comunicación dentro de la entidad. Se puede que existe un buen nivel de relación entre las variables estudiadas. De otro lado, Peña et al. (2020) describe como problema que existe en las empresas es no conocer las formas, los elementos que conllevan a las deficiencias en comunicación de la empresa, las personas no expresan lo que desean, dado que, no se tiene la confianza, no se genera la oportunidad de conversar y de compartir ciertas ideas y pensamientos entre compañeros, directivos, generando la falta de comunicación directa , de otro lado, en España, Segarra y Toledano (2019) señalan que existen escasas organizaciones que se dedican a mejorar la comunicación interna y no darle importancia a la competencia fundamental que permite a los gerentes desarrollar relaciones más cercanas con los miembros institucionales, la cual fomenta una mejora en la toma de decisiones y trabajo grupo

Con respecto al objetivo específico 4 en donde se midió la correlación entre la comunicación horizontal y la administración por objetivos. Se muestra la correlación en Spearman a medida de comunicación horizontal y la variable administración por objetivos, mediante una prueba de 57 personas, donde podemos ver que la relación de Spearman obtiene 0.926, el cual nos indica una relación positiva en la dimensión y la variable y el valor de significancia al ser 0.000 desaprueba la hipótesis invalida y de esa manera se admite la hipótesis de la investigación alterna. Se pudo contrastar con el autor Cárdenas (2021) que piensa el 50% de docentes que el clima organizacional es regular, lo califican como mal un 30% y como bueno u agradable un 20%. Asimismo, tenemos que el 45% de los docentes explican el nivel de conocimientos de los alumnos de una institución como regular, los docentes que lo califican como mala son el 40 y como buena o productiva un 15%. Sabemos que existe correlación entre las variables, siendo correcta y teniendo un valor de

coeficiente de relación de Pearson de 0.887. al respecto el aporte teórico, En cuanto a los aportes teóricos de la administración por objetivos se encuentra la teoría propuesta por Drucker (1954) quien defiende que los objetivos generales institucionales a corto y largo plazo dan parte a la administración por objetivos. Estos abarcan características tales como el desempeño y resultados obtenidos que influyen en el progreso de la organización (Pantoja & Salazar, 2019)

Además, con el objetivo específico 5 en donde pudimos medir la relación entre la selección del canal y la administración por objetivos. Se muestra la correlación de Spearman con la dimensión selección del canal y la variable administración por objetivos, mediante una prueba de 57 personas, donde podemos ver que la relación de Spearman obtiene 0.922, indicando que existe una correlación positiva fuerte entre la dimensión y la variable y el valor de significancia al ser 0.000 desaprueba la hipótesis invalida y de esa manera se admite la hipótesis de la investigación alterna. Se pudo contrastar mediante el autor Sánchez (2021) realizó una investigación donde la finalidad del investigador fue conocer la relación de la comunicación en la empresa y el desempeño, el estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y relacional, se utilizó una encuesta para recolectar la información de las personas que participaron, la población considerada con unidades de estudio fueron 22. Los hallazgos han permitido conocer que el nivel de comunicación de la organización en 21,42% es de nivel buena ascendente, 46,42% de nivel regular descendente, y el 10,71% malo, asimismo para el desempeño un 14,28% excelente planificación, 50% buena ejecución, 8 % evaluación regular y 14,28% mala asesoría. Se llega a la conclusión con el análisis estadístico que existe relación entre las variables en 0.768, al respecto Koontz y Weichrich demuestran que dentro de toda organización ha de existir una jerarquización de objetivos, encabezados por la visión socioeconómica de la empresa y su misión, seguidos por los objetivos estratégicos a largo plazo que definen cada etapa de la organización y como cierre a los objetivos específicos designados por cada sector dentro del organigrama institucional y que son medidos por el desempeño y perspectiva de cada trabajador (Pérez et al., 2020)

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la medida específica de Spearman es de 0.653, el cual indica la existencia de una correlación correcta entre ellos la dimensión, la variable y el alcance que al ser de 0.000 que indica desaprobar la hipótesis invalida y de esa manera se admite la hipótesis de la investigación.
2. Se determinó que la medida específica de Spearman es de 0.617, indicando la existencia de una correlación correcta entre ellos la dimensión, la variable y el alcance que al ser de 0.000 que indica desaprobar la hipótesis invalida y de esa manera se admite la hipótesis de la investigación.
3. Se determinó que la medida específica de Spearman es de 0.653, indicando la existencia de una correlación correcta entre ellos la dimensión, la variable y el alcance que al ser de 0.000 que indica desaprobar la hipótesis invalida y de esa manera se admite la hipótesis de la investigación.
4. Se determinó que la medida específica de Spearman es de 0.926, indicando la existencia de una correlación correcta entre ellos la dimensión, la variable y el alcance que al ser de 0.000 que indica desaprobar la hipótesis invalida y de esa manera se admite la hipótesis de la investigación.
5. Se determinó que la medida específica de Spearman es de 0.922, indicando la existencia de una correlación correcta entre ellos la dimensión, la variable y el alcance que al ser de 0.000 que indica desaprobar la hipótesis invalida y de esa manera se admite la hipótesis de la investigación.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia de la entidad pública capacitar al personal en temas de comunicación interna para mejorar los lazos de confianza amistad y trabajo en equipo por el logro de metas y objetivos organizacionales.
2. Es necesario que los profesionales que trabajan en la entidad pública apliquen estrategias de mejora de comunicación interna para desarrollar acciones de entendimiento, comprensión y orientación para el personal, generando trabajo en equipo para el logro de objetivos institucionales.
3. Es necesario que se mejoren los canales de comunicación tanto para personal operativo, administrativo, de administración para lograr mejor coordinación para trabajar atendiendo las necesidades de cada una las personas que acuden a esta entidad pública.
4. Asimismo, es necesario que cada directivo o jefe de área capacite a su personal y se involucre en el desarrollo profesional de cada personal y por ende se mejore en la comunicación personal para potenciar la formas de interactuar entre el personal y directivos.
5. Finalmente, se sugiere al jefe de recursos humanos aplicar estrategias de comunicación interna para intentar comunicar mejor las actividades que se desarrolla por parte de la entidad pública es muy necesario que se comunique al usuario, entienda que se acciones se realizan en beneficio de la sociedad.

REFERENCIAS

- Alvarez, D. (2021). Reposiciónamiento de la imagen institucional de la confederación de trabajadores de educación urbana de Bolivia a través de la comunicación organizacional externa durante la gestión 2021. *Universidad Mayor de San Andres*. Obtenido de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/26774>
- Álvarez, G., & Figueroa, M. (2019). América Latina y el desafío de la planificación basada en capacidades. Aportes preliminares desde la experiencia de Chile. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad*, 14(1), 119-136.
- Aranda, M., Ordoñez, L., & Peralta, C. (2018). La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri. *Universidad del Pacífico*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11354/2270>
- Bayce, L. (2020). La crisis se combate con más comunicación. *RRHHDigital*. Obtenido de <https://n9.cl/y2e1p>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educacion .
- Bobadilla, N. (2019). Administración por objetivos y capacidad de respuesta de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019. *Universidad cesar Vallejo*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70702>
- Cardenas, A. (2021). Comunicación organizacional y desarrollo de los aprendizajes de estudiantes en la institución educativa n.º 00516, Habana Moyobamba - 2021. *Universdidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70848>
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos E.I.R. LTDA.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Scielo*, 9(1). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003

- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill .
- Crisostomo, R. (2019). Comunicación organizacional y trabajo en equipo en docentes de instituciones educativas públicas del distrito Los Olivos, 2019. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36639>
- Díaz, S., & Guzmán, Á. (2020). *Una mirada a la racialidad desde la comunicación organizacional*. Cuba: Editorial universitaria.
- Estébanez, J., Lumillo, I., & Fariñas, S. (2019). Dirección por objetivos, más allá de la informática en el ámbito de atención primaria: ¿qué podemos cambiar? *Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 26(1), 30-32. doi:DOI: 10.1016/j.fmc.2018.05.004
- Fernández, G. I., & Muñante, R. (2017). Serie Ética de la investigación con seres humanos: Módulo 1: ¿En qué consiste la ética de la investigación con seres humanos? *Acta Médica Peruana*. doi:<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/71120>
- Guerra, R. (2019). Influencia de la edad, el estado civil y la instrucción en la comunicación organizacional de una empresa del sector metalmeccánico de la ciudad de Ambato. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2816>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metología de la investigación. Las rutas cuantitativas y cualitativas*. México DF.: Mac Graw Hill Education.
- Kalogiannidis, S. (2020). Impact of Effective Business Communication on Employee Performance. *European Journal of Business and Management Research*, 15. Obtenido de DOI: <http://dx.doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.631>
- Lecca, J., Lora, M., & Rodríguez, J. (2020). Comunicación laboral y estrés en tiempos de COVID-19. Centros de salud MINSA Llacuabamba y Parcoy. *Epistema* , 4(3). Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56315>
- Llamoca, A. (2018). Gestión por Resultados del Tratamiento Penitenciario Lima 2018. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21202>

- Mancilla, B. (2019). Control interno y su influencia en la gestión por resultados de las municipalidades provinciales de la región Puno, periodo 2015 - 2016. *Repositorio Institucional Vicerrectorado de Investigación*. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12251>
- Medina, J. P. (2018). *Administración por objetivos para la empresa Medina & Asociados como componente de gestión*. Optar gardo de Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Ambato. doi:<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2470>
- Montoya, M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Revista Razón y Palabra*, 22, 778-795. Obtenido de <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134/pdf>
- Morita, A., García, T., & Escudero, A. (2019). Modelo de desarrollo de la competencia genérica de comunicación oral y escrita con TIC. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 10(19). doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v10i19.553>
- Núñez, I., & Bermúdez, R. (2019). Valores, Responsabilidad Social Universitaria (RSU), Educación para el Desarrollo Sostenible (EDS) y Gestión de la Comunicación Organizacional. *Revista Internacional De Gestión Del Conocimiento Y La Tecnología*, 7(1). Obtenido de <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/4059>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2018). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima: Universidad Nacional San Marcos.
- Ñopo, R. (2020). Programa de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2020. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47354>
- Pantoja, M., & Salazar, J. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 84, 139-154. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2412>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Revista Cuadernos de investigación educativa*, 10(1), 63-83. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cie/v10n1/1688-9304-cie-10-01-63.pdf>

- Pazmay, S., Pardo, E., & Ortiz, Á. (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. *Revista de Investigación Research Records*, 7, 2704- 2716. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/aip/v7n2/2007-4719-aip-7-02-2704.pdf>
- Peña, M., Montero, J., & Parra, J. (2020). Estrategia de comunicacion organizacional para escuelas de educacion primaria. *Didáctica Y educación*, 11(4). Obtenido de <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascaia/article/view/1061>
- Pérez, L., Macías, J., Gómez, L., Cardoso, D., & Figueredo, L. (2020). Sistema informático para apoyar el proceso de planificación por objetivos en las entidades cubanas. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(6), 59-68. Obtenido de <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/583>
- Pinto, A. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Revista didáctica y educación*, 8(3), 179-186. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6662628>
- Piñero, A. (2020). La Planificación Estratégica en la Dirección por Objetivos en el Ministerio de Educación. *Revista Científico - Educaciones de la provincia de Granma*, 16(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7414354>
- Quevedo, P. (2020). Compromiso organizacional y comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales, 2017. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63117>
- Rojas, L. (2019). “Plan anual de control y cumplimiento de metas de las áreas de la municipalidad provincial de Moyobamba 2018”. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28698>
- Ruiz, J. (2020). Comunicación organizacional y su efecto en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020. *Universidad Cesar Vallejo* . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62397>
- Salcedo, M., Ordoñez, C., & Calvo, A. (2020). Cumplimiento de una estrategia de higiene de las manos en ambientes asistenciales. *Editorial Pontificia Universidad Javeriana*. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie22.cehm>
- Sánchez , J. (2021). Planificación estratégica, algunas reflexiones teóricas. *Folleto gerenciales*, 25(1), 62-72. Obtenido de <https://acortar.link/kasVaX>

- Sánchez, F. (2019). *Tesis. Desarrollo metodológico de la investigación*. Arequipa: Normas jurídicas Ediciones.
- Sanchez, J. (2021). Comunicación organizacional y desempeño laboral en los docentes de la Institución educativa N° 00200 "Ger,am Rojas Veña de Soritor, Moyobamba". *Universidad Nacional de Trujillo*. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18810>
- Segarra, S., & Toledano, C. (2019). Objectives and difficulties in the evaluation of internal communication in Spanish companies. *Profesional De La información*, 28(5). doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.21>
- Serrano, M. (2019). La comunicación y la información en un mundo que se virtualiza. Desarrollos y funciones previsibles. *Comunicación y Sociedad*, 16, 1-29. doi:<https://doi.org/10.32870/cys.v2019i0.7478>
- Syakur, B. T., Wike, W., & Ahmadi, R. (2020). Sustainability of Communication, Organizational Culture, Cooperation, Trust and Leadership Style for Lecturer Commitments in Higher Education. *Instituto Internacional de Investigación y Críticos de Budapest*, 3(2). Obtenido de DOI: <https://doi.org/10.33258/birci.v3i2.980>
- Usman, K. (2019). Impact of organizational culture, organizational communication and supervisor support on the job satisfaction of employees working in online IT based distance learning institutions of Pakistan. *Informit*, 11(2). Obtenido de <https://search.informit.org/doi/abs/10.3316/informit.463519497835570>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.
- Valenzuela, N., Buentello, C., Villareal, V., & Ruiz, C. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*. doi: <https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Vela, M. (2019). Polícia Comunitária e Sistema de Administração por Objetivos na Polícia Municipal de Madrid. *Revista Criminalidad*, 61(2), 41-58. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7042379>
- Vilca, A., De la Cruz, M., Vilca, M., & Loo, A. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *SCIÉND0*, 24(3). doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.018>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable comunicación organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica instrumento
Comunicación organizacional	Pinto (2017) la define como un fenómeno, debido a que se da de manera natural en todas las organizaciones, no importa el tamaño o tipo, ya que se considera como el proceso social más importante, además manifestó que es el conjunto general de mensajes que se transmiten entre colaboradores y usuarios con un determinado fin, el cual influirá en el clima laboral de trabajo.	La variable Comunicación organizacional será medida por 6 dimensiones fundamentales que forman parte de esta.	Comunicación interna	Comunicación armónica Relaciones entre colaboradores Motivación	Encuesta cuestionario
			Comunicación externa	Comunicación afectiva Imagen institucional Información oportuna	
			Comunicación vertical	Comunicación ascendente Comunicación descendente	
			Comunicación horizontal	Comunicación entre áreas Solución de conflictos TICs	
			Selección del canal	Comunicación escrita Comunicación oral	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica instrumento

Administración por objetivos	<p>La "administración por objetivos es un modelo de administración por medio del cual las gerencias de una organización establecen metas para sus administraciones al principio de cada periodo, de preferencia coincidiendo con el ejercicio fiscal de la empresa y en consonando; con las metas generales de la organización establecidas por los accionistas, a través de la dirección. (Chiavenato, 2019)</p>	<p>La APO es un método por el cual el gerente y sus subordinados definen las metas en conjunto; las responsabilidades se especifican para cada uno en función de los resultados esperados, que constituyen los indicadores o patrones de desempeño bajo los cuales se evaluará a ambos.</p>	<p>Objetivos estratégicos</p> <p>Objetivos tácticos</p> <p>Objetivos operacionales</p>	<p>Mercados que la empresa abarca Competencia Factores externos por funciones</p> <p>por etapas del proceso por productos o servicios evaluación, revisión y modificación de los planes Participación activa de las gerencias y de los subordinados Apoyo intensivo del personal</p>	<p>Encuesta cuestionario</p>
-------------------------------------	---	---	--	--	------------------------------

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la administración por objetivos en los colaboradores de empresas de servicio energía eléctrica, Moyobamba, 2022.

Indicaciones: Marque una X en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, considerando la siguiente escala de valoración:

Nº	Ítems de comunicación organizacional	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Comunicación Interna						
01	¿Existe una comunicación interna coordinada y armónica entre las áreas de la empresa?					
02	¿Emplea diversos medios de comunicación para mantenerse informado con los demás colaboradores en la					
03	¿Se siente motivado y expresa sus ideas a los demás?					
DIMENSIÓN: Comunicación Externa						
04	¿Mantiene una buena comunicación con colaboradores externos o indirectos de la					
05	¿Mantiene una buena imagen de la empresa frente a los usuarios externos?					
06	¿Brinda información oportuna y actualizada a los usuarios Externos?					
DIMENSIÓN: Comunicación Vertical						
07	¿Cumple con las instrucciones y órdenes de manera eficiente otorgadas por sus supervisores?					
08	¿Brinda las instrucciones y órdenes de manera clara y concisa a sus subordinados?					
	DIMENSIÓN:					
09	¿Las áreas pertinentes brindan la información de manera oportuna para brindar información certera a los usuarios?					
10	¿Los conflictos presentados se originan por una inadecuada					
	DIMENSIÓN: Selección del Canal					
11	¿Cuándo la comunicación es vía telefónica o por medios tecnológicos como tables, computadoras, etc. es veloz?					
12	¿Cumple con las instrucciones y órdenes de manera eficiente otorgadas por sus supervisores?					
13	¿Cuándo la comunicación es por escrita, es veloz?					

CUESTIONARIO DE ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la administración por objetivos en los colaboradores de empresas de servicio energía eléctrica, Moyobamba, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: Mgonzalesca23@ucvvirtual.edu.pe

Indicaciones: Marque una X en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, considerando la siguiente escala de valoración:

Escala de medición Likert	
	1
	2
	3
	4
	5

Nº	ÍTEMS DE ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Objetivos Estratégicos						
01	¿Existe un área del análisis del mercado desarrollando capacidades de un nivel de					
02	¿Cada área tiene identificada sus funciones, que se cumplen a cabalidad para superar a la competencia?					
03	¿Cada jefatura tiene claridad sobre los factores externos que dificultan el servicio que cuentan con un plan de contingencia resolutivo?					
DIMENSIÓN: Objetivos Tácticos						
04	¿La empresa tiene definidas los procesos productivos de forma					
05	¿La empresa tiene definidas los productos o servicios de forma					

DIMENSIÓN: Objetivos Operacionales

06	¿Las empresas tiene definidos los indicadores de evaluación, revisión de los planes?					
07	¿Se definen los objetivos de forma participativa entre gerencias y subordinados?					
08	¿Los colaboradores tienen un alto de nivel de competitividad y compromiso, su apoyo es intenso para el cumplimiento para los					

Anexo 03: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Escobedo Gálvez, José

Fernando Institución donde labora : Universidad César

Vallejo Especialidad : Licenciado en

Administración

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Comunicación Organizacional

Autor (s) del instrumento (s): Gonzales Cabrera Marcelina Jacqueline

Tenazoa ushiñahua

Marvin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


 Sello personal y firma
 ADM. MC. José F. Escobedo Gálvez
 CLAD N° 09720

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Conforme con las dimensiones e indicadores que presenta la variable. **PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%**

Tarapoto, 24 de setiembre de 2022

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE		50				


Sello personal y firma
ADM. MC. José F. Escobedo Gálvez
CLAD N° 09720

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Escobedo Gálvez, José Fernando
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Licenciado en Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Administración por Objetivos
 Autor (s) del instrumento (s): Gonzales Cabrera Marcelina Jacqueline
 Tenazoa
 Ushiñahua Marvin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Conforme con las dimensiones e indicadores que presenta la variable. **PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%**

Señal personal y firma
 ADM. M.C. José F. Escobedo Gálvez
CLAD N° 09720

Anexo 3: Análisis complementario**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	,088	57	,200
ADMINISTRACIÓNPO ROBJETIVOS	,127	57	,023

a. Corrección de significación de Lilliefors

Aplicamos la prueba de Kolmogorov-Smirnov por que los datos de la muestra son mayores que 50. Así mismo podemos observar que el nivel de significancia es mayor a 0.05, por lo tanto, aceptamos la hipótesis nula que las variables de estudio de la población tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos la correlación de Spearman por ser pruebas no paramétricas


Sello personal y firma
ADM. M.C. José F. Escobedo Gálvez
CLAD N° 09720

Resultados

Fiabilidad del instrumento de la investigación

Tabla 1.

Credibilidad de Alfa de Cronbach

Variable 1	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Comportamiento organizacional con un Alfa de Cronbach de 0,912 (27 ítems)	Comunicación interna	0,801	6
	Comunicación externa	0,872	5
	Comunicación vertical	0,910	6
	Comunicación horizontal	0,807	6
	Selección del canal	0,901	4
Variable 2	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Administración por objetivos con un Alfa de Cronbach de 0,902 (10 ítems)	Objetivos estratégicos	0,905	5
	Objetivos tácticos	0,861	2
	Objetivos operacionales	0,875	3

Sobre la confiabilidad, de la presente tabla 1 que nos demuestra los coeficientes de Alfa de Cronbach tienen como resultados sobre 0,9 que indica la buena credibilidad en los presentes resultados que se obtuvieron en la prueba, nos demuestra que es apto el instrumento para poblaciones semejantes.

Presentación de la Tabla 2.

Efectividad del juicio de experimentados.

Nombre del experto	Grado académico	Año de experiencia	Rol actual	Título profesional	Institución que labora
Escobedo Gálvez José Fernando	Maestro	7	Coordinador de Investigación	Licenciado en Administración	Universidad César Vallejo - Tarapoto
Ruth Marne Gonzales Córdova	Licenciada	5	Maestra	Licenciado en Administración	Universidad César Vallejo - Tarapoto



Sello personal y firma
ADM. MC. José F. Escobedo Gálvez
CLAD N° 09720

Nicol Lisbeth Cedamano Saavedra	Licenciada Magister	3	Maestra	Maestra Gestión Publica	Universidad César Vallejo - Tarapoto
---------------------------------------	------------------------	---	---------	----------------------------	---

En cambio, la segunda tabla nos demuestra la comprobación instrumento, el cual realizaron por juicio de expertos mediante docentes de investigación y docentes de la reconocida Universidad César Vallejo dándonos un total de tres jueces experimentados en este asunto de aprendizaje.

Información general descriptiva de los colaboradores de empresa de servicio energía eléctrica, Moyobamba, 2022

Tabla 3.

Información sociodemográfica.

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	25	43.86%
	Femenino	32	56.14%
	Total	57	100.00%
Edad	21 - 30 años	21	36.84%
	31 - 40 años	36	63.16%
	41 - 50 años	0	0.0%
	51 – a más	0	0.0%
	Total	57	100.00%
Años en el cargo	0 a 5	42	73.68%
	6 a 10	15	26.32%
	11 a más	0	0.0%
	Total	57	100.00%
Formación	Secundaria completa	0	0.00%
	Técnica	13	22.81%
	Superior	44	77.19%
	Total	57	100.00%
Lugar que presta sus servicios	Área comercial	7	12.28%
	Áreas administrativas	8	14.04%
	Área de mantenimiento	28	49.12%
	Área de asesoramiento	14	24.56%
	Total	57	100.00%

Mediante la tabla 3, podemos observar que la información socio demográfica en

Sello personal y firma
 ADM. MC. José F. Escobedo Galvea
 CLAD N° 09720

57 colaboradores de las empresas de servicio energía eléctricas, la cual distribuye de manera que, el 56.14% son de sexo femenino; el 63.16% están a través de las edades de 31 a 40 años; aproximadamente 73.68% tiene una experiencia de 0 a 5 años trabajando en el cargo; el 77.19% tiene formación educativa superior; y el 49.12% presta sus servicios en el área de mantenimiento.



Sello personal y firma
ADM. M.C. José F. Escobedo Gálvez
CLAD N° 09720



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JOSÉ TARRILLO PAREDES, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Comunicación organizacional y la administración por objetivos en los colaboradores de empresas de servicios de energía eléctrica, Moyobamba, 2022", cuyos autores son GONZALES CABRERA MARCELINA JACQUELINE, TENAZOA USHIÑAHUA MARVIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 09 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JOSÉ TARRILLO PAREDES DNI: 40223528 ORCID: 000000332293189	Firmado electrónicamente por: JOTARRILLOP el 14- 12-2022 11:10:39

Código documento Trilce: TRI - 0480670