



Artículo original / Original article

Comunicación organizacional y la administración por objetivos en los colaboradores de empresas de servicios de energía eléctrica

Organizational communication and management by objectives in employees of electric power service companies

Marcelina Jacqueline Gonzales-Cabrera¹; Marvin Tenazoa-Ushiñahua¹; José Tarrillo-Paredes^{2*}

¹Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú

²Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú

Recibido: 29/09/2024

Aceptado: 27/11/2024

Publicado: 31/01/2025

*Autor de correspondencia: jtarrillo@upeu.edu.pe

Resumen: La comunicación organizacional es un factor determinante para el logro de objetivos institucionales; sin embargo, en las empresas de servicios de energía en Moyobamba se han identificado deficiencias en este aspecto. Por ello, se buscó determinar la relación entre la comunicación organizacional y la administración por objetivos en los colaboradores de empresas de servicios de energía eléctrica. El estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, con diseño no experimental y transversal. La población estuvo compuesta por 57 colaboradores, trabajándose con una muestra censal. Se aplicó un cuestionario validado por expertos y con alta confiabilidad ($\alpha > 0.90$). El análisis de datos se realizó mediante la correlación de Spearman. Se encontró una relación positiva entre comunicación organizacional y administración por objetivos ($\rho = 0.851$; $p = 0.000$). Las dimensiones específicas evidenciaron correlaciones significativas: comunicación interna ($\rho = 0.653$), externa ($\rho = 0.617$), vertical ($\rho = .653$), horizontal ($\rho = 0.926$) y selección del canal ($\rho = 0.922$), todas con significancia de 0.000. La comunicación organizacional, en sus diversas formas, mantiene una relación sólida y significativa con la administración por objetivos, lo que confirma la importancia estratégica de fortalecer los procesos comunicacionales para optimizar la gestión institucional.

Palabras clave: administración; comunicación interna; comunicación organizacional; objetivos

Abstract: Organizational communication is a determining factor in achieving institutional objectives; however, deficiencies in this area have been identified in energy service companies in Moyobamba. Therefore, the objective was to determine the relationship between organizational communication and management by objectives among employees of electric power service companies. The study used a quantitative, descriptive, and correlational approach, with a non-experimental and cross-sectional design. The population consisted of 57 employees, working with a census sample. A questionnaire validated by experts and with high reliability ($\alpha > 0.90$) was administered. Data analysis was performed using Spearman's test. A positive relationship was found between organizational communication and management by objectives ($\rho = 0.851$; $p = 0.000$). The specific dimensions showed significant correlations: internal communication ($\rho = 0.653$), external communication ($\rho = 0.617$), vertical communication ($\rho = .653$), horizontal communication ($\rho = 0.926$), and channel selection ($\rho = 0.922$), all with a significance level of 0.000. Organizational communication, in its various forms, maintains a strong and significant relationship with management by objectives, confirming the strategic importance of strengthening communication processes to optimize institutional management.

Keywords: administration; internal communication; organizational communication; objectives

1. Introducción

La comunicación organizacional constituye un pilar fundamental para el adecuado funcionamiento de las instituciones, ya que permite fortalecer las relaciones internas, optimizar los procesos de trabajo y alinear los objetivos empresariales. A nivel internacional, diversos estudios han evidenciado que la ausencia de estrategias claras de comunicación interna genera deficiencias en la gestión y en el logro de metas. En Cuba, Peña et al. (2020) señalan que los trabajadores carecen de confianza para expresar sus ideas, lo que limita la interacción entre compañeros y directivos. De manera similar, en España, Segarra & Toledano (2019) advierten que son escasas las organizaciones que priorizan la comunicación interna como competencia fundamental para el fortalecimiento del liderazgo y la toma de decisiones.

En Chile, Papic (2019) identificó deficiencias en la retroalimentación y en la gestión directiva, lo que deriva en estrategias poco efectivas y desalineadas con las metas. Asimismo, Salcedo et al. (2020) destacan que la ausencia de capacitación en comunicación interna limita el cumplimiento de objetivos empresariales, alcanzando apenas un 81% de efectividad. En otros contextos latinoamericanos, como Ecuador, Bolivia y Argentina, se repiten los problemas asociados a la falta de compromiso del personal, inadecuada planificación estratégica, insuficiente uso de la tecnología y desalineación con los valores institucionales (Guerra, 2019; Álvarez, 2021; Núñez & Bermúdez, 2019).

En el ámbito nacional, las investigaciones también revelan carencias significativas. Quevedo (2020) sostiene que la ausencia de liderazgo en los gerentes afecta el clima laboral, mientras que Ruiz (2020) enfatiza la falta de comunicación directa entre los miembros de la organización, lo que deteriora las relaciones jerárquicas. En regiones como Puno, Charry (2018) evidenció que los rumores y el secretismo obstaculizan la gestión institucional, mientras que en Lima, Llamoca (2018) halló que los recursos insuficientes y la falta de planificación afectan la calidad de los servicios. De manera similar, estudios en Chiclayo y otras ciudades del país muestran deficiencias en el control interno, la planificación y la motivación del personal, lo que repercute en el logro de objetivos (Rojas, 2019; Ñopo, 2020).

En Moyobamba, las empresas de servicio eléctrico enfrentan problemáticas similares: ausencia de metas claras, escaso seguimiento de resultados y deficiencias en la comunicación interna y externa. Estas limitaciones han generado dificultades para la administración por objetivos y, en consecuencia, para la satisfacción de la población usuaria. Ante ello, se plantea como pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la administración por objetivos en los colaboradores de empresas de servicio de energía eléctrica en Moyobamba, 2022?

El presente estudio tiene como objetivo determinar dicha relación, considerando la comunicación interna, externa, vertical, horizontal y la selección de los canales como variables asociadas. La investigación se justifica en lo teórico, al basarse en la teoría de la dirección por objetivos de Drucker y los aportes de Pinto (2017) sobre comunicación interna; en lo práctico, al identificar problemas existentes y proponer recomendaciones aplicables; y en lo social, al contribuir con el mejoramiento de un servicio que impacta directamente en la calidad de vida de la población.

2. Materiales y métodos

2.1. Enfoque y diseño

Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, con diseño no experimental y transversal, al analizar la relación entre comunicación organizacional y administración por objetivos en un solo momento (Hernández & Mendoza, 2018).

2.2. Población y muestra

La población estuvo compuesta por 57 colaboradores de una empresa de energía en Moyobamba. La muestra fue censal, excluyendo practicantes y directivos.

2.3. Técnicas e instrumentos

Se aplicó una encuesta con cuestionario estructurado validado por expertos y con confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,912 (comunicación) y 0,902 (administración por objetivos). También se usó análisis documental de reportes internos.

3. Resultados

3.1. Comunicación organizacional y administración por objetivos

En la Tabla 1 se presenta la correlación de Spearman entre las variables comunicación organizacional y administración por objetivos, a partir de una muestra de 57 participantes. El coeficiente obtenido fue de 0.851, lo que evidencia una relación positiva muy fuerte entre ambas variables. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, lo cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que establece la existencia de una relación alta, directa y positiva entre la comunicación organizacional desarrollada en la entidad y la administración por objetivos.

Tabla 1. Relación entre la comunicación organizacional y administración por objetivos

			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

3.2. Comunicación interna y la administración por objetivos

En la Tabla 2 se presenta la correlación de Spearman entre la dimensión comunicación interna y la variable administración por objetivos, considerando una muestra de 57 participantes. El coeficiente obtenido fue de 0.653, lo que indica una relación positiva de magnitud moderada entre ambos factores. Además, el valor de significancia fue de 0.000, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que plantea la existencia de una relación directa y positiva entre la comunicación interna y la administración por objetivos.

Tabla 2. Relación entre la comunicación interna y la administración por objetivos

			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

3.3. Comunicación externa y la administración por objetivos

En la Tabla 3 se presenta la correlación de Spearman entre la dimensión comunicación externa y la variable administración por objetivos, considerando una muestra de 57 participantes. El coeficiente obtenido fue de 0.617, lo que evidencia una relación positiva de magnitud moderada entre ambas variables. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que plantea la existencia de una relación directa y positiva entre la comunicación externa y la administración por objetivos.

Tabla 3. Relación entre la comunicación externa y la administración por objetivos

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

3.4. Comunicación vertical y la administración por objetivos

En la Tabla 4 se presenta la correlación de Spearman entre la dimensión comunicación vertical y la variable administración por objetivos, a partir de una muestra de 57 participantes. El coeficiente obtenido fue de 0.653, lo que indica una relación positiva de magnitud moderada entre ambas variables. De igual modo, el valor de significancia fue de 0.000, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, la cual establece la existencia de una relación directa y positiva entre la comunicación vertical y la administración por objetivos.

Tabla 4. Relación entre la comunicación externa y la administración por objetivos

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

3.5. Comunicación horizontal y la administración por objetivos

En la Tabla 5 se presenta la correlación de Spearman entre la dimensión comunicación horizontal y la variable administración por objetivos, considerando una muestra de 57 participantes. El coeficiente obtenido fue de 0.926, lo que evidencia una relación positiva muy fuerte entre ambas variables. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, lo que permite rechazar la hipótesis

nula y aceptar la hipótesis alterna, que plantea la existencia de una relación directa y positiva entre la comunicación horizontal y la administración por objetivos.

Tabla 5. Relación entre la comunicación horizontal y la administración por objetivos

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

3.6. Selección del canal y la administración por objetivos

En la Tabla 6 se presenta la correlación de Spearman entre la dimensión canal de comunicación y la variable administración por objetivos, considerando una muestra de 57 participantes. El coeficiente obtenido fue de 0.922, lo que evidencia una relación positiva muy fuerte entre ambas variables. De igual manera, el valor de significancia fue de 0.000, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, la cual establece la existencia de una relación directa y positiva entre el canal de comunicación y la administración por objetivos.

Tabla 6. Relación entre la selección del canal y la administración por objetivos

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

4. Discusión

El análisis de los objetivos específicos permitió evidenciar que todas las dimensiones de la comunicación mantienen una relación significativa con la administración por objetivos. En primer lugar, la comunicación interna mostró una correlación positiva media ($\rho = 0.653$; $p = 0.000$), lo que confirma la hipótesis alterna y coincide con lo planteado por Crisóstomo (2019) y Díaz & Guzmán (2020), quienes sostienen que una adecuada comunicación organizacional fortalece el trabajo grupal y favorece el cumplimiento de las metas institucionales. De manera similar, la comunicación externa presentó una correlación positiva media ($\rho = 0.617$; $p = 0.000$), lo cual se relaciona con los hallazgos de Crisóstomo (2018) y Pazmay et al. (2017), quienes destacan que la comunicación en las organizaciones contribuye al fortalecimiento de las relaciones interpersonales, la consolidación de una cultura laboral armónica y la mejora de la calidad del servicio.

En cuanto a la comunicación vertical, se observó una correlación positiva media ($\rho = 0.653$; $p = 0.000$), resultado que se asemeja a lo reportado por Valenzuela et al. (2020), donde se evidenció

satisfacción de los trabajadores frente a una comunicación interna adecuada. Sin embargo, otros autores como Peña et al. (2020) y Segarra & Toledano (2019) advierten que la ausencia de confianza y la falta de canales efectivos limitan la fluidez comunicacional, lo que repercute en el desempeño institucional. A diferencia de estas correlaciones medias, la comunicación horizontal alcanzó un valor notablemente alto ($\rho = 0.926$; $p = 0.000$), lo que respalda lo señalado por Cárdenas (2021) respecto a la relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño, y se articula con la teoría de la administración por objetivos de Drucker (1954), que resalta la importancia del trabajo en equipo y el alineamiento hacia metas comunes.

Finalmente, la selección del canal evidenció una correlación positiva muy fuerte ($\rho = 0.922$; $p = 0.000$), lo cual confirma que la elección adecuada de los medios de comunicación incide directamente en la gestión por objetivos. Este hallazgo coincide con lo encontrado por Sánchez (2021), quien demostró la relación entre comunicación y desempeño organizacional, y con los planteamientos de Koontz y Weihrich, quienes destacan la necesidad de jerarquizar objetivos desde la visión estratégica hasta las metas específicas para lograr un desempeño eficiente.

Conclusión

Los resultados obtenidos mediante la prueba de Spearman evidencian que todas las dimensiones analizadas presentan correlaciones positivas y estadísticamente significativas con la administración por objetivos. En particular, la comunicación interna y la comunicación vertical alcanzaron valores de 0.653, la comunicación externa 0.617, la comunicación horizontal 0.926 y la selección del canal 0.922, todas con un nivel de significancia de 0.000. Estos hallazgos permiten afirmar que la comunicación organizacional, en sus diferentes manifestaciones, mantiene una relación sólida con la administración por objetivos, lo que confirma las hipótesis planteadas en la investigación y resalta la importancia estratégica de fortalecer los procesos comunicacionales para optimizar el logro de metas institucionales.

Financiamiento

Ninguno.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Contribución de autores

Gonzales-Cabrera M. J.: Definió y conceptualizó el tema de investigación, participó en el diseño metodológico, colaboró en la elaboración y aplicación de los instrumentos, y realizó la investigación. Además, elaboró el primer borrador del artículo científico y contribuyó a la revisión y edición final del documento.

Tenazoa Ushiñahua, M. & Tarrillo-Paredes, J.: Participó en el diseño metodológico del estudio, estableció los indicadores para la elaboración de los instrumentos y colaboró en la aplicación de los mismos. Realizó el análisis estadístico de los datos obtenidos y participó activamente en la redacción del primer borrador. También revisó y editó el artículo.

Referencias bibliográficas

Alvarez, D. (2021). Reposicionamiento 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>

- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1).
<https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/240>
- 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.
- Llamoca, A. (2018). Gestión por Resultados del Tratamiento Penitenciario Lima 2018. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/21202>
- 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>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Revista Cuadernos de investigación educativa*, 10(1), 63-83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- 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. <https://doi.org/10.1016/j.aiiprr.2017.03.006>
- 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/didascalía/article/view/1061>
- Pinto, A. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Revista didáctica y educación*, 8(3), 179-186.
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/635>
- 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*.
<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>
- Segarra, S., & Toledano, C. (2019). Objectives and difficulties in the evaluation of internal communication in Spanish companies. *Profesional De La información*, 28(5).
<https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.21>
- Valenzuela Salazar, N. L., Martínez, C. P. B., Sánchez, V. L. V., y Briones, C. T. R. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados

de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios), 7(1), 129-141.
<https://doi.org/10.22579/23463910.206>