

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Comunicación interna y comportamiento organizacional en los  
colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir –  
Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019.**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de  
Bachiller en Ciencias Administrativas

Por:

Adan Santa Cruz Malon  
Nelbit Abigail Córdova Rodas

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

**Tarapoto, setiembre de 2020**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

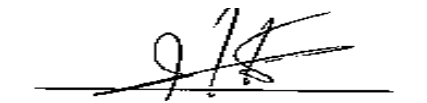
Yo, **David Troya Palomino** de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “**Comunicación interna y comportamiento organizacional en los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir – Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019**” constituye la memoria que presentan los Bachilleres Santa Cruz Malon, Adan y Córdova Rodas, Nelbit Abigail; para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 12 días del mes de octubre del año 2020.



Asesor

Mtro. David Troya Palomino

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En San Martín, Tarapoto, Morales, a 25 día(s) del mes de noviembre del año 2020 siendo las 11:30 AM,

se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del Jefe de

presidente(a): Mtro. José Joel Cruz Turrillo

secretario(a): Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra y los demás miembros

Mtra. Gimena Paredes Ramirez

y el (as) asesor (a)

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado:

"Comunicación interna y comportamiento organizacional en los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Pervenir - Provincia de San Martín - Tarapoto, 2019"

de los (tas) egresados (as): a)

Adan Santa Cruz Hales

b) Nelbit Abigail Córdova Rodas

conducante a la obtención del grado académico de Bachiller en

ciencias Administrativas

(Denominación del Grado Académico de Bachiller)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando a los candidato (a)s a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a formular las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por los candidato (a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato/a (a): Adan Santa Cruz Hales

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

Candidato/a (b): Nelbit Abigail Córdova Rodas

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobada	14	C	Aceptable	Bueno

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó a los candidato (a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a

Asesor/a

Candidato/a (a)

Secretario/a

Miembro

Candidato/a (b)

Esta sustentación fue realizado de manera virtual u online remota, conforme el Reglamento General de Grados y Títulos

## Resumen

Se planteó investigar la relación de la comunicación interna y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir – Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019. El estudio se realizó con una cantidad de 40 trabajadores siendo 14 personas del género femenino y 26 personas del género masculino con edades que oscilan entre 25 a 46 años a más. Se observó que un 50,0% de trabajadores son entre 36 - 45 años de edad. Por otro lado, un 65,0% de los trabajadores fueron hombres y un 35,0% mujeres en la Estación Experimental Agraria el Porvenir. Asimismo, se efectuó un cuestionario que mide la comunicación interna y el comportamiento organizacional de los trabajadores. Para medir la variable comunicación interna consideramos las dimensiones de comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal y las dimensiones de conducta individual, conducta grupal y estructura organizacional para medir la variable comportamiento organizacional de los trabajadores. Los principales descubrimientos fue que la comunicación interna y el comportamiento organizacional tiene una correlación directa y significativa ( $Tau_b$  de Kendall = ,533\*\*;  $p = ,000$ ). En ese sentido, la hipótesis nula se omite y la hipótesis alterna se admite; es decir, la comunicación interna se relaciona a un grado positivo medio con el comportamiento organizacional de los trabajadores. Indicando que, si aumenta la comunicación interna, el comportamiento organizacional de los trabajadores mejorará.

**Palabras claves:** comunicación interna; comportamiento organizacional.

## **Abstract**

It was proposed to investigate the relationship of internal communication and the organizational behavior of the collaborators of the El Porvenir Agrarian Experimental Station – San Martín Province – Tarapoto, 2019. The study was carried out with a number of 40 workers, 14 of whom were female and 26 people of the male gender with ages ranging from 25 to 46 years and older. It was observed that 50,0% of workers are between 36 - 45 years of age. On the other hand, 65,0% of the workers were men and 35,0% women at the El Porvenir Agrarian Experiment Station. Likewise, a questionnaire was carried out that measures the internal communication and organizational behavior of the workers. To measure the internal communication variable, we consider the dimensions of ascending communication, descending communication and horizontal communication and the dimensions of individual behavior, group behavior and organizational structure to measure the variable organizational behavior of workers. The main findings were that internal communication and organizational behavior have a direct and significant correlation (Kendall's Tau\_b = ,533\*\*; p = ,000). In that sense, the null hypothesis is omitted and the alternate hypothesis is admitted; that is, internal communication is related to a medium positive degree with the organizational behavior of the workers. Indicating that, if internal communication increases, the organizational behavior of workers will improve.

**Keywords:** internal communication; organizational behavior.

## 1. Introducción

En la actualidad el comportamiento organizacional continúa siendo investigado con el objetivo de que se puedan analizar y comprender la conducta individual, grupal y estructural en una organización porque al perfeccionarlo serviría mucho para percibir un buen clima y cultura organizacional. Por esta razón, en las empresas se realizan una variedad de cambios porque se viven diferentes conductas y actitudes de los colaboradores en diferentes situaciones que dan lugar a una mayor atención hacia el comportamiento organizacional de los colaboradores.

Los autores Robbins & Judge (2013) mencionan que el comportamiento organizacional va más allá de ser un campo de estudio, más bien escudriña el efecto que tienen las personas, grupos de trabajo y la estructura en las organizaciones, para que dicha información sirva para reforzar su solidez. Asimismo, Aira (2016) señala al comportamiento organizacional como los conocimientos obtenidos del estudio realizado a las personas y que sirve para aplicarles para contribuir al mejoramiento de sus actitudes y acciones.

En una investigación elaborado por los autores Bravo-macías, Márquez-bravo, & Saltos-solórzano (2016) revelan que el 91% de las personas tienen una buena comunicación entre superiores y subordinados contribuyendo a un mejor comportamiento en la organización. Por otra parte, León (2020) revela que la presencia de un 50 - 75% de mujeres en las empresas de cualquier rubro contribuye a mejorar las relaciones y el comportamiento entre colaboradores, facilitando el cumplimiento de objetivos.

En ese sentido, los autores Molina-sabando, Briones-véliz & Arteaga-coello (2016), afirman que el comportamiento organizacional es esencial en las compañías en estos tiempos, siendo un eje estimulador a través de la eficiencia y eficacia. Su estudio proporciona importantes conocimientos que impulsa a crear una cultura organizacional resistente a los cambios a fin de comprender el nuevo mundo laboral (Barrera, Varela, Paolacci, & Heredia, 2016).

Además, el comportamiento puede afectar en el clima organizacional de las empresas, mediante las malas relaciones y la ineficiente comunicación lineal y horizontal

entre directivos y subordinados (Ovalles Pabón et al., 2018). Por ello Becerra (2016) recomienda ejecutar programas de intervención con el fin de comunicar, motivar y transformar las conductas negativas de las personas.

El autor Pérez (2016) en su investigación concluye que el código de conducta organizacional minimiza la desobediencia de los valores que tiene una organización, por ello es importante comunicar a los trabajadores la doctrina de la empresa. En ese sentido, los autores Pazmay, Pardo, & Ortiz, (2017) en su investigación revelaron la importancia de aceptar las sugerencias del personal en los tres niveles jerárquicos para facilitar la ejecución de tareas.

El autor Bermúdez (2013) respecto a la comunicación interna señala que es el intercambio de información que realizan dos o más personas con la finalidad de llegar a un consenso entre ambas partes. De esa manera, lo consideran una herramienta importante porque ayuda a generar un clima de confianza y motivación, lo cual se ve reflejada en el cumplimiento de los objetivos y en la cultura de empresa (Cortina de la Concha, 2014).

En un estudio realizado por Charry (2018) en una institución del sector público manifiesta que un 42.5% de los trabajadores describen que no se promueve el uso del canal oral, escrito y correo electrónico como medio de comunicación interna y el 51.5% indica que no se hace el uso apropiado de la comunicación descendente, ascendente y horizontal. Por otra parte, los autores Valenzuela, Buentello, Villareal, & Ruíz (2020) en su investigación en una institución privada de automóviles revelan que más del 60% de empleados están completamente satisfechos con la comunicación interna dentro de la empresa. Por eso el colaborador que sea capaz de mantener una comunicación asertiva, contribuye al bienestar y calidad de vida laboral (Fedor, 2016).

Los autores Madero-gómez & Olivas-luján (2016) en su investigación indicaron que un trabajador aumentará su productividad, estabilidad laboral y emocional como resultado de las buenas relaciones y la práctica de procesos de comunicación en la empresa. La institución al ser del estado no gestiona una interacción eficiente de comunicación interna que altera el comportamiento de cada individuo en la organización afectando los resultados

de las diferentes áreas. Por esta razón, se planteó investigar en la Estación Experimental Agraria el Porvenir, ubicado en la provincia de San Martín, la relación de la comunicación interna y el comportamiento organizacional dentro de la institución para verificar si la comunicación está siendo efectiva para lograr un excelente comportamiento organizacional.

## **2. Materiales y Métodos**

### **2.1. Materiales**

- Lapiceros.
- Cuestionarios.
- Carné universitario.
- Carta de aceptación para ingresar a la institución.

### **2.2. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo descriptivo y correlacional. Es descriptivo porque se realizará un diagnóstico a las variables de estudio aplicando estadística descriptiva y es correlacional porque se busca la relación entre las variables comunicación interna y comportamiento organizacional (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

### **2.3. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación realizado es no experimental, correlacional de corte transversal. Es no experimental porque no se hace la manipulación de las variables de estudio y solo se busca encontrar su relación. Es correlacional porque buscó la relación entre dos variables y de corte transversal porque se hará la recolección de datos a través de un instrumento en un solo momento, en un único tiempo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

### **2.4. Participantes**

La muestra del presente estudio estuvo compuesta por 40 trabajadores (14 mujeres y 26 varones) entre administrativos y de campo con edades comprendidas entre 25 a 46 años a más. Estos trabajadores realizan sus actividades en la Estación Experimental Agraria el Porvenir de la Provincia de San Martín, 2019.



Tabla 1.

*Información sociodemográfica*

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	Menores de 25 años	2	5,0%
	De 26 a 35 años	14	35,0%
	De 36 a 45 años	20	50,0%
	De 46 a más años	4	10,0%
	Total	40	100,0%
Género	Masculino	26	65,0%
	Femenino	14	35,0%
	Total	40	100,0%
Grado académico	Secundaria completa	7	17,5%
	Estudios técnicos	11	27,5%
	Estudios universitarios	22	55,0%
	Total	40	100,0%
Estado civil	Soltero	9	22,5%
	Casado	14	35,0%
	Viudo	1	2,5%
	Divorciado	1	2,5%
	Conviviente	15	37,5%
	Total	40	100,0%

Se aprecia en la tabla 1 que un 50,0% de trabajadores son entre 36 - 45 años de edad. Por otro lado, un 65,0% de trabajadores fueron hombres y un 35,0% mujeres. En cuanto al grado académico, se aprecia que 55,0% tienen estudios universitarios y, por último, con respecto al estado civil de los trabajadores, un 37,5% convive con una persona.

## **2.5. Instrumentos**

Para la evaluación de la variable comunicación interna se utilizó el instrumento propuesto por Cotrina (2011) con escala de Likert y dividido en 3 dimensiones. Por otro lado, para la variable comportamiento organizacional se utilizó el instrumento de Weisbord (1976) con escala de Likert y dividido en 3 dimensiones.

Además, se requirió de expertos para realizar la validación de los instrumentos, quienes evaluaron aspectos importantes como: coherencia, claridad, suficiencia, relevancia y cumplimiento de objetivos de las preguntas del cuestionario.

Se obtuvo un resultado de ,935 para la variable comunicación interna y para la variable comportamiento organizacional un valor de ,951 aplicando el Alfa de Cronbach, indicando que los instrumentos son fiables y consistentes.

## **2.6. Análisis de datos**

De la información reunida al aplicar los instrumentos en la institución, lo registramos en el programa estadístico SPSS en donde realizamos su procesamiento y análisis.

## **3. Resultados y Discusión**

### **3.1. Resultado del análisis descriptivo de la comunicación interna y sus dimensiones**

La tabla 2 indica el nivel de Comunicación interna y sus dimensiones en los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir de la provincia de San Martín – Tarapoto. Se observa que el 52,5% de los trabajadores frecuentemente perciben una comunicación interna y el 10,0% ocasionalmente. Asimismo, los trabajadores respondieron que el 50,0% perciben frecuentemente una comunicación ascendente, el 45,0% perciben frecuentemente una comunicación descendente y el 60,0% perciben frecuentemente una comunicación horizontal en la Estación Experimental Agraria el Porvenir de la provincia de San Martín.

Tabla 2.

*Análisis descriptivo de la comunicación interna de la Estación Experimental Agraria el Porvenir – Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019.*

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación Interna	Nunca	0	0,0
	Ocasionalmente	4	10,0
	Algunas veces	5	12,5
	Frecuentemente	21	52,5
	Siempre	10	25,0
	Total	40	100,0
Comunicación Ascendente	Nunca	1	2,5
	Ocasionalmente	4	10,0
	Algunas veces	5	12,5
	Frecuentemente	20	50,0
	Siempre	10	25,0
	Total	40	100,0
Comunicación Descendente	Nunca	1	2,5
	Ocasionalmente	3	7,5
	Algunas veces	5	12,5
	Frecuentemente	18	45,0
	Siempre	13	32,5
Total	40	100,0	
Comunicación Horizontal	Nunca	0	0,0
	Ocasionalmente	2	5,0
	Algunas veces	10	25,0
	Frecuentemente	24	60,0
	Siempre	4	10,0
	Total	40	100,0

### 3.2. Resultado del análisis descriptivo del comportamiento organizacional y sus dimensiones

Tabla 3.

*Análisis descriptivo del comportamiento organizacional de la Estación Experimental Agraria el Porvenir – Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019.*

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Comportamiento Organizacional	Nunca	14	35,0
	Ocasionalmente	23	57,5
	Algunas veces	2	5,0
	Frecuentemente	1	2,5
	Siempre	0	0,0
	Total	40	100,0
Conducta individual	Nunca	16	40,0
	Ocasionalmente	21	52,5
	Algunas veces	2	5,0
	Frecuentemente	1	2,5
	Siempre	0	0,0
	Total	40	100,0
Conducta Grupal	Nunca	17	42,5
	Ocasionalmente	16	40,0
	Algunas veces	6	15,0
	Frecuentemente	1	2,5
	Siempre	0	0,0
	Total	40	100,0
Estructura Organizacional	Nunca	13	32,5
	Ocasionalmente	22	55,0
	Algunas veces	4	10,0
	Frecuentemente	1	2,5
	Siempre	0	0,0
	Total	40	100,0

En la tabla 3 se presenta el nivel de comportamiento organizacional y sus dimensiones en los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir de la provincia de San Martín – Tarapoto. Se observa que un 57,5% de los trabajadores ocasionalmente perciben un buen comportamiento organizacional y el 2,5% frecuentemente. Asimismo, los trabajadores respondieron que un 40,0% nunca perciben una buena conducta individual, un 42,5% nunca perciben una buena conducta grupal y un 55,0% perciben ocasionalmente una estructura organizacional en la Estación Experimental Agraria el Porvenir de la provincia de San Martín.

### 3.3. Prueba de hipótesis

#### 3.3.1. Hipótesis 1

**H0:** No existe relación significativa entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir de la Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019.

**H1:** Existe relación significativa entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir de la Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019.

Tabla 4.

*Correlación de la comunicación interna y su relación con el comportamiento organizacional de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir – Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019.*

Comunicación	Comportamiento organizacional		
	Tau_b de Kendall	P- Valor	N
interna	,533**	,000	40

*\*\*.* La correlación es significativa en el nivel ,01 (binario).

En la tabla 4 nos muestra que la comunicación interna y el comportamiento organizacional tiene una correlación directa y significativa (Tau\_b de Kendall = ,533\*\*; p = ,000). En ese sentido, la hipótesis nula se omite y la hipótesis alterna se admite; es decir, la comunicación interna se relaciona a un grado positivo medio con el comportamiento

organizacional de los trabajadores. Indicando que, si aumenta la comunicación interna, el comportamiento organizacional de los trabajadores mejorará.

### 3.3.2. Hipótesis 2

**H0:** No existe relación significativa entre la comunicación interna y la conducta individual de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir de la Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019.

**H1:** Existe relación significativa entre la Comunicación interna y la Conducta individual de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir de la Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019.

Tabla 5.

*Correlación de la comunicación interna y su relación con la conducta individual de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir – Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019.*

Comunicación interna	Conducta individual		
	Tau_b de Kendall	P- Valor	N
	,477**	,001	40

*\*\*.* La correlación es significativa en el nivel ,01 (binario).

En la tabla 5 nos muestra que la comunicación interna y la conducta individual tiene una correlación directa y significativa (Tau\_b de Kendall = ,477\*\*; p = ,001). En ese sentido, la hipótesis nula se omite y la hipótesis alterna se admite; es decir, la comunicación interna se relaciona a un grado positivo bajo con la conducta individual de los trabajadores.

Indicando que, si aumenta el uso de comunicación interna, la conducta individual de los trabajadores mejorará.

### 3.3.3. Hipótesis 3

**H0:** No existe relación significativa entre la comunicación interna y la conducta grupal de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir de la Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019.

**H1:** Existe relación significativa entre la comunicación interna y la conducta grupal de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir de la Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019.

Tabla 6.

*Correlación de la comunicación interna y su relación con la conducta grupal de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir – Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019.*

Comunicación interna	Conducta grupal		
	Tau_b de Kendall	P- Valor	N
	,485**	,001	40

*\*\*.* La correlación es significativa en el nivel ,01 (binario).

En la tabla 6 nos muestra que la comunicación interna y la conducta grupal tiene una correlación directa y significativa (Tau\_b de Kendall = ,485\*\*; p = ,001). En ese sentido, la hipótesis nula se omite y la hipótesis alterna se admite; es decir, la comunicación interna se relaciona a un grado positivo bajo con la conducta grupal de los trabajadores. Indicando que, si aumenta el uso de comunicación interna, la conducta grupal de los trabajadores mejorará.

#### **3.3.4. Hipótesis 4**

**H0:** No existe relación significativa entre la comunicación interna y la estructura organizacional de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir de la Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019.

**H1:** Existe relación significativa entre la comunicación interna y la estructura organizacional de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir de la Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019.

Tabla 7.

*Correlación de la comunicación interna y su relación con la estructura organizacional de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir – Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019.*

Comunicación interna	Estructura organizacional		
	Tau_b de Kendall	P- Valor	N
	,309**	,002	40

*\*\*.* La correlación es significativa en el nivel ,05 (binario).

En la tabla 7 nos muestra que la comunicación interna y la estructura organizacional tiene una correlación directa y significativa (Tau\_b de Kendall = ,309\*\*;  $p = ,002$ ). En ese sentido, la hipótesis nula se omite y la hipótesis alterna se admite; es decir, la comunicación interna se relaciona a un grado positivo bajo con la estructura organizacional. Indicando que, si aumenta el uso de comunicación interna, la estructura organizacional de los trabajadores mejorará.

### **3.4. Discusiones**

En el objetivo general se encontró que la comunicación interna y el comportamiento organizacional tiene una correlación directa y significativa (Tau\_b de Kendall = ,533\*\*;  $p = ,000$ ). En ese sentido, la hipótesis nula se omite y la hipótesis alterna se admite; es decir, la comunicación interna se relaciona a un grado positivo medio con el comportamiento organizacional de los trabajadores. Este resultado nos ayuda a entender que, si la institución implementa una asertiva comunicación interna, el comportamiento organizacional aumentará.

En ese sentido, Infanzón (2017) en su tesis de investigación al registrar sus resultados concluye que un 50,0% de percepción tiene los colaboradores sobre la comunicación interna dentro de la empresa y siendo importante para mejorar el comportamiento organizacional.

En otro estudio de investigación en autoría de López (2016) obtuvo que la comunicación descendente es la que refleja mayores dificultades en los trabajadores con un



17,3% y la comunicación ascendente está en un nivel excelente siento está la que mejor se desarrolla dentro de la municipalidad.

Asimismo, en el trabajo de Trujillo (2017) obtuvo un nivel de significancia de 0,000 que quiere decir que existe un alto grado de confiabilidad, asimismo se realizó la correlación de Pearson de las dos variables lo que dio como resultado 0,872 con lo que concluyó que existe una correlación muy buena entre esas dos variables de estudio. Es decir, que mientras más se incrementa la buena comunicación interna influirá enormemente en mejorar el clima organizacional de los empleados del sector de energía y minas.

Por último, Ramos (2013) en su investigación logró encontrar que el personal no está familiarizado con el comportamiento organizacional que se practica, afectando negativamente a nivel individual, grupal y estructural.

Por este motivo, es recomendable gestionar una buena comunicación interna dentro de la institución que ayude a familiarizar a todo el personal con cada actividad que se realice para lograr un eficiente comportamiento organizacional en los tres niveles para un desarrollo laboral e institucional.

#### **4. Conclusiones y Recomendaciones**

##### **4.1. Conclusiones**

1. Concluimos generalmente que si existe relación directa y significativa (Tau\_b de Kendall = ,533\*\*;  $p = ,000$ ) entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir – Provincia de San Martín – Tarapoto. Indicando que, si aumenta la comunicación interna, el comportamiento organizacional de los trabajadores mejorará.

2. Respecto al primer objetivo específico, se encontró que existe una relación directa y significativa (Tau\_b de Kendall = ,477\*\*;  $p = ,001$ ) entre la comunicación interna y la conducta individual en los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir – Provincia de San Martín – Tarapoto. Indicando que, si aumenta el uso de comunicación interna, la conducta individual de los trabajadores mejorará.

3. Respecto al segundo objetivo específico, se encontró que existe una relación directa y significativa (Tau\_b de Kendall = ,485\*\*; p = ,001) entre la comunicación interna y la conducta grupal en los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir – Provincia de San Martín – Tarapoto. Indicando que, si aumenta el uso de comunicación interna, la conducta grupal de los trabajadores mejorará.

4. Respecto al tercer objetivo específico, se encontró que existe una relación directa y significativa (Tau\_b de Kendall = ,309\*\*; p = ,002) entre la comunicación interna y la estructura organizacional en los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir – Provincia de San Martín – Tarapoto. Indicando que, si aumenta el uso de comunicación interna, la estructura organizacional de los trabajadores mejorará.

#### **4.2. Recomendaciones**

1. Se recomienda realizar reuniones de confraternización a los trabajadores para fomentar una eficiente comunicación interna que mejore el comportamiento dentro de la institución contribuyendo al logro de las metas y objetivos a nivel organizacional.

2. Considerar en la toma de decisiones a los colaboradores para que se identifiquen y perciban que forman parte importante en la institución, también permitirles realizar el trabajo de acuerdo a su criterio que los haga sentir independientes y seguros de lo que están haciendo.

3. Asimismo, se debe implementar talleres de liderazgo a todos los colaboradores de cada área que dispone la institución. Además, ejecutar un plan de gestión del talento humano de acuerdo a sus funciones para mejorar la conducta grupal.

4. Por último, evaluar la comunicación interna en los diferentes niveles jerárquicos para identificar y corregir las acciones negativas de los colaboradores que afectan la estructura organizacional.

## 5. Referencias

- Aira, M. R. (2016). Las instituciones y su incidencia en el comportamiento organizacional, *Revista Negotium*, 11(33), 99-111. Retrieved from: <https://www.redalyc.org/pdf/782/78245566005.pdf>
- Barrera, M. G., Varela, W., Paolacci, J., & Heredia, R. (2016). Comportamiento individual y ventaja competitiva, *Revista internacional administración & finanzas*, 9(1), 15–31. Retrieved from: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2663583](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2663583)
- Becerra, S. (2016). Descripción de las conductas de salud en un grupo de estudiantes universitarios de Lima, *Revista de Psicología*, 34(2), 239–260. Retrieved from: <https://doi.org/10.18800/psico.201602.001>
- Bermúdez, C. (2013). “La comunicación interna en las organizaciones”, 1-34. Retrieved from: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/7425/TFM000339.pdf?sequence=4>
- Bravo-macías, C. C., Márquez-bravo, Y. J., & Saltos-solórzano, J. V. (2016). El comportamiento organizacional y los procesos productivos en las MIPYMES, *Revista científica dominio de las ciencias*, 2(4), 408–420. Retrieved from: <file:///E:/Downloads/Dialnet-EIComportamientoOrganizacionalYLosProcesosProductivos5802881.pdf>
- Charry, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público, *Comuni@cción: Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 9 (1), 25–34. Retrieved from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449856234001>
- Cortina de la Concha, D. G. (2014). La comunicación interna, horizontal, vertical, otras oportunidades, 20. Retrieved from: [http://www2.escuelascaticas.es/formacion/documents/juridico\\_economico/jornadas2011/la\\_comunicacion\\_interna\\_horizontal\\_vertical\\_otras\\_oportunidades.pdf](http://www2.escuelascaticas.es/formacion/documents/juridico_economico/jornadas2011/la_comunicacion_interna_horizontal_vertical_otras_oportunidades.pdf)

- Cotrina, G. (2011). Dimensiones de comunicación interna. Retrieved from: <http://comunicacionempresarialyrse.blogspot.com/2010/04/adela-cortina-las-empresas-que-no.html>
- Fedor, J. G. (2016). La Comunicación. *Revista Salus*, 20 (3), 5–6. Retrieved from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375949531002>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw - Hill
- Infanzón, G. (2017). Percepción sobre la comunicación interna en la Empresa Minera G&M Madre de Dios – Huepetue (Tesis de Licenciatura). Retrieved from: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/919/Gandy%20\\_Infaz%c3%b3n\\_Tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/919/Gandy%20_Infaz%c3%b3n_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- León, C. (2020). Mujeres, comunicación interna e implantación de programas de conciliación e igualdad en las empresas españolas, *Revista internacional de investigación en comunicación ADResearch ESIC*, 22(22), 134–149. Retrieved from: <https://doi.org/10.7263/adresic-022-07>
- López, K. (2016). Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo (Tesis de licenciatura). Retrieved from: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/583>
- M. Madero-gómez, S., & R. Olivas-luján, M. (2016). Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral, *Estudios gerenciales*, 32, 51–59. Retrieved from: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2015.12.001>
- Molina-sabando, M. L. A., Briones-véliz, M. Í. B., & Arteaga-coello, I. H. S. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas, *Revista científica dominio de las ciencias*, 2(4), 498–510. Retrieved from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802885>

- P. Robbins, S., & A. Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Education
- Pazmay, S. G., Pardo, E. V., & Ortiz, Á. R. (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación, *7*, 2704–2716. Retrieved from: <https://www.elsevier.es/es-revista-acta-investigacion-psicologica-psychological-111-pdf-S2007471917300273>
- Pérez, M. (2016). La Conducta Organizacional ¿Es necesario instaurar el código de conducta organizacional?, *Revista empresarial*, *10*(1390), 21–26. Retrieved from: <file:///E:/Downloads/Dialnet-LaConductaOrganizacionalEsNecesarioInstaurarElCodi-5580336.pdf>
- Ramos, C. E. (2013). “Comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del ministerio del ambiente y recursos naturales región Nor-occidente”, (Tesis de licenciatura). Retrieved from: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Ramos-Clarisa.pdf>
- Trujillo, L. K. (2017). “Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017”, (Tesis de licenciatura). Retrieved from: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/tesis\\_de\\_trujillo\\_mariño\\_lupe\\_karin.pdf?sequence=2&isallowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/tesis_de_trujillo_mariño_lupe_karin.pdf?sequence=2&isallowed=y)
- Valenzuela, N. L., Buentello, C. P., Villareal, V. L., & Ruíz, C. T. (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. Retrieved from: <https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Weisbord, M. R. (1976). Organizational Diagnosis: Six Places To Look for Trouble with or Without a Theory, *Group & Organization Management*, *1*(4), 430–447. Retrieved from:

<https://doi.org/10.1177/105960117600100405>