

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**“Comunicación interna y su relación con el comportamiento organizacional
en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, región San
Martín, 2020”**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y
Negocios Internacionales

Autores:

Sarita Fuentes Campos

Gessy Esther Lozada Espichan

Asesor:

Mg. José Tarrillo Paredes

Tarapoto, Marzo del 2021

DECLARACION JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

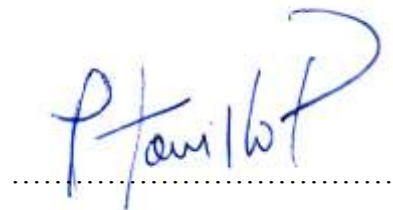
Yo, José Tarrillo Paredes, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “*Comunicación interna y su relación con el comportamiento organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, región San Martín, 2020*”. Constituye la memoria que presenta la Bachiller Sarita Fuentes Campos y la Bachiller Gessy Esther Lozada Espichan, para aspirar el título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, ha sido realizada 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 29 días del mes de Marzo del año 2021.



Mg. José Tarrillo Paredes

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Afonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a los 29 días, del mes de marzo del año 2021, siendo las 3:00 p.m, se reunieron en el salón de grados y títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: **Dr. Mario Manuel Siles Nates**, y los demás miembros siguientes **Mtro. Jose Joel Cruz Tarrillo**, secretario, **Mtro. Elmer Cruzado Vásquez**, **Mtra. Kelita Guillen Lopez**, vocales; y **Mtro. Jose Tarrillo Paredes**, asesor; con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

"Comunicación interna y su relación con el comportamiento organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, Región San Martín 2020"

Presentada por el/los Bachiller/es:

Sarita Fuentes Campos / Gessy Esther Lozada Espichan

Conducente a obtención del Título Profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

El señor presidente inicio el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: **Sarita Fuentes Campos**

.....Aprobado.....por...**Mayoría**

Con el mérito académico adicional de **Aceptable (14)**

Bachiller: **Gessy Esther Lozada Espichan**

.....Aprobado.....por...**Mayoría**

Con el mérito académico adicional de **Aceptable (14)**

El presidente del Jurado solicito al/los candidatos/s ponerse de pie. Luego el secretario realizo la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.

.....	
Presidente	Secretario	Asesor
.....	
Vocal		Vocal
.....	
Candidato		Candidato

Esta sustentación fue realizada de manera virtual u online sincrónica, conforme al Reglamento General de Grados y Títulos.

Dedicatorias

A mi querida hija por su paciencia, a mi familia por su apoyo incondicional, a mis compañeros y a mis profesores que se esforzaron por enseñarnos y permitirnos aprender de sus conocimientos y alcanzar las metas trazadas y lo que es más importante, conocer del amor de Dios y cada día ser una versión mejorada de uno mismo.

Fuentes Campos, Sarita

A mis hermanitas Nicolle y María. Un beso al cielo, un abrazo en mi memoria y un te amo desde el fondo de mi corazón

Lozada Espichan, Gessy Esther

Agradecimiento 1

En primer lugar a Dios, que es nuestro Creador, por darme sabiduría e inteligencia para aprender de las enseñanzas de mis maestros, por mostrarme su amor en todo momento y poder superar las dificultades, para ser cada día mejor.

A la Universidad Peruana Unión, por recibirme en sus aulas e inculcarnos principios y valores cristianos a través de los diferentes cursos académicos desarrollados durante estos años de la carrera profesional de administración.

A mis profesores, por brindarme sus enseñanzas teórico-práctico y sus consejos que nos motivaron a seguir adelante y ser mejor a pesar de las dificultades.

A nuestro asesor, el Mtro. José Tarrillo Paredes, por su guía y apoyo incondicional en el desarrollo de la presente investigación.

A cada uno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, que participaron de este estudio permitiéndonos aplicar los instrumentos y hacer posible esta investigación.

A mi familia y amistades, por alentarme en continuar los estudios y a no desistir.

Fuentes Campos, Sarita

Agradecimiento 2

A Dios, por su amor y bondad que no tiene fin, y que me permite sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda, y cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que te pones en frente mío para que mejore como ser humano, y crezca de diversas maneras.

A la Universidad Peruana Unión: Por brindarnos docentes de excelencia y por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos años.

A nuestro asesor: Mtro. José Tarrillo Paredes, por cada espacio de su tiempo y sobre todo por su gran carisma en cada crítica.

Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco padre, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida.

Lozada Espichan, Gessy Esther

Índice de Contenido

Dedicatorias	iv
Agradecimiento 1	v
Agradecimiento 2	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	x
Índice de anexos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
CAPÍTULO I:	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la situación problemática	14
1.1.1. Formulación de la situación problemática	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Justificación y viabilidad de la investigación	17
1.3.1. Relevancia social	17
1.3.2. Relevancia teórica	17
1.3.3. Relevancia metodológica	18
1.3.4. Relevancia práctica	18
1.3.5. Viabilidad del estudio	18
1.4. Presuposición filosófica	19
1.4.1. Cosmovisión bíblica - filosófica	19
1.5. Objetivos de investigación	21
1.5.1. Objetivo general	21
1.5.2. Objetivos específicos	21

CAPÍTULO II:	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes nacionales	25
2.1.3. Antecedentes locales.....	26
2.2. Bases teóricas.....	27
2.2.1. Variable dependiente: Comportamiento organizacional.....	27
2.2.1.1. Características del comportamiento organizacional.....	28
2.2.1.2. Dimensiones del comportamiento organizacional.	29
2.2.1.3. Disciplinas que intervienen en el comportamiento organizacional.....	30
2.2.2. Variable independiente: Comunicación interna.....	31
2.2.2.1. Dimensiones de la comunicación interna.....	31
2.2.2.2. Barreras de la comunicación.....	34
2.2.2.3. La comunicación en las teorías administrativas.....	35
2.3. Marco conceptual.....	37
2.3.1. Comportamiento organizacional:.....	37
2.3.2. Comunicación interna:	37
CAPÍTULO III:.....	40
MATERIALES Y MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.1. Tipo de investigación.....	40
3.2. Diseño de investigación	40
3.3. Población y muestra.....	41
3.3.1. Población.....	41
3.3.2. Muestra	42
3.4. Hipótesis	42
3.4.1. Hipótesis general.....	42

3.4.2. Hipótesis específicas.....	42
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos.....	44
3.7. Plan de tratamiento de datos.....	44
3.8. Confiabilidad y validez de los instrumentos	45
3.8.1. Confiabilidad de los instrumentos.....	45
3.8.2. Validación de los instrumentos	45
CAPÍTULO IV:	46
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
4.1. Resultados	46
4.3. Discusión.....	49
CAPÍTULO V:.....	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
5.1. Conclusiones	51
5.2. Recomendaciones	53
REFERENCIAS.....	55

Índice de tablas

Tabla 1	36
<i>La comunicación interna en las teorías administrativas.</i>	36
Tabla 2	44
<i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</i>	44
Tabla 3	45
<i>Confiabilidad de las variables comportamiento organizacional y comunicación interna</i>	45
Tabla 4	46
<i>Análisis de correlación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional.</i>	46
Tabla 5	47
<i>Análisis de correlación entre la comunicación interna y la conducta individual.</i>	47
Tabla 6	48
<i>Análisis de correlación entre la comunicación interna y la conducta grupal.</i>	48
Tabla 7	49
<i>Análisis de correlación entre la comunicación interna y la estructura organizacional.</i>	49

Índice de Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia	59
Anexo 2: Matriz instrumental	60
Anexo 3: Instrumentos.....	62
Anexo 4: Validación de instrumentos	656
Anexo 5: Carta de autorización por parte de la Municipalidad Distrital de Yorongos	723

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional en la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020. El diseño de la investigación es de tipo no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores de la municipalidad. Para la obtención de la información se utilizaron dos instrumentos que ayudaron a medir la comunicación interna y el comportamiento organizacional. Para el análisis de la correlacional entre variables se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman. Conclusiones: Existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,357** (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$), es decir, a mayor aplicación de la comunicación interna, el comportamiento organizacional en los trabajadores mejorará.

Palabras clave: Comunicación interna, desarrollo organizacional, colaboradores, institución

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between internal communication and organizational behavior in the District Municipality of Yorongos, San Martin Region, 2020. The research design is non-experimental, correlational and cross-sectional. The sample consisted of 100 workers of the municipality. To obtain the information, two instruments were used to measure internal communication and organizational behavior. For the correlational analysis between variables, Spearman's Rho coefficient was used. Conclusions: There is a relationship between internal communication and organizational behavior. By means of Spearman's Rho statistical analysis, a coefficient of 0.357** (average positive correlation) and a p-value equal to 0.000 (p-value < 0.05) were obtained, i.e., the greater the application of internal communication, the better the organizational behavior of the workers.

Key words: Internal communication, organizational development, employees, Institution.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

1.1.1. Formulación de la situación problemática

El comportamiento organizacional en las diferentes empresas se ha vuelto muy importante, ya que se constituye como eje estimulador de la eficiencia y eficacia dentro de ellas. La aplicación de una correcta gestión para el desarrollo de una empresa está en la actitud que presenten cada colaborador en su entorno laboral, de allí que el estudio (comprensión) del comportamiento organizacional es una necesidad y un beneficio de todo tipo de organizaciones como: organismos, empresas, instituciones y MYPES, ya sea de bienes y/o servicios para la administración correcta del factor humano.

Los administradores de empresas tienen que enfrentar y superar los constantes cambios que se dan en la actualidad, y es de gran importancia reflexionar sobre el comportamiento organizacional y los factores que inciden en su conformación, esencialmente, el cambio, el clima y la cultura organizacional así como la responsabilidad social fundamentada en la necesidad de la gestión del cambio en el mejoramiento continuo que debe darse dentro de las estructuras de las organizaciones con enfoque sistémico (Molina-Sabando et. al, 2016).

Tanto las empresas a nivel mundial, como las de América Latina, requieren personal proactivo, dispuesto a superar los cambios empresariales para el crecimiento de las mismas ya que vivimos en un mundo globalizado y altamente competitivo (Villamarin & Rivera, 2014).

Muchas empresas dejan de lado al personal que labora en ella, ya que sus dueños están más pendientes en las ganancias y utilidades que logran, por ello muchas veces las organizaciones no se dan cuenta del estado de cada una de estas personas y descuidan lo que es el capital humano de la

empresa sin conocer realmente los niveles actitudinales y motivacionales que estas personas presentan en sus respectivos puestos (Amorós, 2018).

A nivel nacional dentro de las organizaciones públicas en el Perú, según Peluffo & Contreras (2002) sostienen que el recurso humano en las organizaciones públicas es fundamental, dado el requerimiento productivo que se exige en estas organizaciones. Esto se debe en gran medida a las escasas motivaciones que perciben por parte del estado, a diferencia del buen trato que reciben los colaboradores del sector privado, influyendo en el comportamiento organizacional de las empresas.

Al respecto, Robbins & Judge (2017) menciona que el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y la forma en el que ese comportamiento afecta en el desempeño de la misma, cuyo propósito es aplicar tal conocimiento para mejorar la eficacia de la organización.

Según, Salanova et. al (2018) las actuales organizaciones desean que los colaboradores sean comprometidos, proactivos, que ayuden a los demás, que tengan iniciativa y tomen responsabilidades con cada una de sus responsabilidades.

Las organizaciones en general tienen hoy en día la necesidad de crear nuevas herramientas de gestión que les permitan lidiar con las nuevas realidades a las que se enfrentan las personas diariamente, así como abordar las formas de crear valor (Marcelo & Dávalos, 2018).

Al conocer de cerca la realidad de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, considerando que se habían dado nuevos ingresos de colaboradores en las distintas áreas debido al cambio de mando que se realizó el año pasado, observamos que había falta de comunicación, falta de confianza y temor a expresar sus opiniones y sugerencias entre los colaboradores, mostrando un comportamiento que no ayuda a desarrollar una buena actitud y un buen desempeño laboral dentro de la institución, ya que percibimos ausencia de comunicación interna entre colaboradores.

Por tal motivo, hemos considerado la necesidad de realizar esta investigación, donde el objetivo es conocer si existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional, con sus respectivas dimensiones. La investigación será desarrollada en la municipalidad distrital de Yorongos, ubicado en la región San Martín, de esta manera se pretende mejorar la comunicación interna para lograr un excelente comportamiento organizacional que contribuya a obtener eficientes resultados dentro de la institución.

Por todo lo expuesto, nos motiva a realizar la presente investigación, donde nos formulamos la siguiente pregunta.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Existe relación entre la comunicación interna y la conducta individual en los colaboradores de la municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020?

¿Existe relación entre la comunicación interna y la conducta grupal en los colaboradores de la municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020?

¿Existe relación entre la comunicación interna y la estructura organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020?

1.3. Justificación y viabilidad de la investigación

1.3.1. Relevancia social

Esta investigación es un tema muy importante en el ámbito social, ya que es fundamental incentivar la mejora continua en el recurso humano dentro de esta entidad pública, dado que se pretende mejorar el comportamiento organizacional mediante la comunicación interna, para poder brindar una mejor atención al usuario, demostrando una buena actitud en los colaboradores y siendo proactivos en las labores encomendadas, beneficiando directamente a la población del distrito de Yorongos que tiene como usuario, permitiendo de esta manera que, al adquirir los resultados del presente estudio, se mejore la atención al público con un buen trato al ciudadano que merece toda la atención de los colaboradores de la entidad.

1.3.2. Relevancia teórica

Esta investigación busca obtener conocimientos actualizados sobre la comunicación interna que mantienen los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, donde se pretende mejorar el comportamiento organizacional. Así como permitir a la institución y a sus colaboradores conocer en qué dimensiones se ve más afectado el comportamiento organizacional. Es por ello que mediante esta investigación que realizaremos pretendemos aportar antecedentes y resultados aplicado de manera específica en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, que puedan ser compartidos y que servirá como antecedente para ser utilizado en futuras investigaciones.

1.3.3. Relevancia metodológica

Esta investigación nos permite corroborar en la eficacia y veracidad del cuestionario como un instrumento principal de recopilación de la información de primera mano mediante análisis estadístico de datos obtenidos.

La comunicación interna será evaluada por medio de una encuesta a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

El comportamiento organizacional será evaluada de la misma forma por medio de una encuesta a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

1.3.4. Relevancia práctica

Con el estudio descriptivo correlacional, entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, permitirá enfatizar las relaciones con los colaboradores, motivando e incentivando la comunicación interna para mejorar el comportamiento organizacional en los mismos.

Por otro lado la investigación es importante para los responsables que toman las decisiones Gerenciales de la Municipalidad, ya que conocerán cuál es la relación de los colaboradores con las variables: comunicación interna y el comportamiento organizacional de los colaboradores.

Finalmente, existen múltiples estudios previos realizados por empresas e instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales respecto al tema en cuestión lo que apoya nuestro trabajo de investigación.

1.3.5. Viabilidad del estudio

Podemos decir que nuestra investigación es viable por las razones que se mencionan a continuación:

Se contó con los recursos materiales y acceso a la información de parte los investigadores que pueden garantizar la viabilidad de la presente investigación.

Hubo disponibilidad del recurso financiero que sirvió para cubrir los gastos del presupuesto formulado para todo el desarrollo de la presente investigación.

Se obtuvo la autorización del alcalde para realizar la presente investigación.

Se contó con la aprobación de los colaboradores de la entidad para participar de la presente investigación, mediante el llenado de las encuestas.

1.4. Presuposición filosófica

1.4.1. Cosmovisión bíblica - filosófica

La presente investigación, sí cumple con la cosmovisión bíblica filosófica que tiene como fundamentos la Universidad Peruana Unión; de esta manera podemos decir que las variables del presente estudio están fundamentados en los principios bíblicos filosóficos.

La comunicación es un proceso complejo, por medio del cual el ser humano transmite un mensaje. Con respecto a ello la palabra de Dios nos brinda muchos consejos sobre cómo podemos comunicarnos de forma sabia.

En la biblia existen muchos consejos a los cuales seguir si deseamos tener una buena comunicación y gozar de una buena interrelación con nuestro prójimo, ya estos nuestra familia, amigos o compañeros de trabajo. Uno de esos consejos es que estemos siempre prestos para oír, lentos para hablar y también lentos para enojarnos (Santiago 1:19)

Por otro lado, G. de White (1995) menciona que cuando utilizamos palabras ásperas y precipitadas podemos causar daño irreparable en las personas, romper las buenas relaciones ya sea en lo familiar,

amical y hasta en lo laboral. También es importante que los medios de comunicación que se utilicen estén bien pensados y elaborados.

Finalmente, en Colosenses 3:23 se nos insta a que todo lo que hagamos, lo hagamos de buena gana, como sirviendo a Dios. Es decir, implica ya sea comunicándonos, estudiando, trabajando, debemos siempre hacer lo mejor, ya que cuando damos lo mejor, contribuye siempre para bien, y en el contexto laboral aún más, ya que cuando hacemos lo mejor, ayuda a una mejor interrelación entre compañeros de trabajo, y como resultado final en el desarrollo y crecimiento de la empresa.

La palabra original “comportéis” connota la conducta de los ciudadanos que procuran el prestigio, la seguridad, la paz y la prosperidad de su entorno. “Mantened entre los gentiles una conducta irreprochable, a fin de que en aquello que os calumnian como malhechores, ellos, por razón de vuestras buenas obras, al considerarlas, glorifiquen a Dios en el día de la visitación.” (Filipenses 1:27). En este versículo Pablo hace hincapié en la comunión, en la unión, en un mismo espíritu, el comportamiento de acuerdo con el evangelio de Cristo no responde únicamente a la conducta individual sino también a la relación con las demás personas.

La Biblia nos da un mensaje importante, las personas mostramos nuestra forma de ser a través del comportamiento que tengamos ya sea en nuestro puesto de trabajo o en cualquier otro lugar. El tener una buena conducta nos dará muchas oportunidades siempre y cuando esta sea una conducta positiva.

Asimismo, G. de White (1989) menciona que hay mucho en la conducta de las personas que Dios puede mejorar. Muchos ven y sienten su necesidad, pero parecen ignorar la influencia que ejercen. Son conscientes de sus actos mientras los realizan, pero los dejan escapar de su memoria, y por lo tanto no se reforman. Si cada persona se familiarizaría con sus propios hábitos, conseguirán conocerse a sí

mismos. El lograr tener una conducta correcta servirá de influencia para obtener la valoración de los demás.

White (1998), menciona que el individuo tiene que esforzarse más que otros en sus actividades de manera humilde, es cierto que no todos cuentan con las mismas facultades y tampoco ocupan los mismos puestos y responsabilidades, pero sin embargo la comunicación interna debe ser clara, confiable, amable y responsable, como para agradar a Dios y no a los hombres.

Según White (1903). “El mundo de hoy necesita hombres que no se vendan y que sean firmes en su decisión de trabajo, ni se compren, hombres que sean sinceros y honrados, hombres que no teman dar al pecado el nombre que le corresponde; hombres cuya conciencia sean tan leal, hombres que se mantengan de parte de la justicia aunque se desplomen los cielos” (p.53).

Por lo tanto el individuo tiene una tarea que hacer para la honra de Dios y en beneficio de la humanidad.

1.5. Objetivos de investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la comunicación interna y la conducta individual en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

Determinar la relación entre la comunicación interna y la conducta grupal en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

Determinar la relación entre la comunicación interna y la estructura organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Esta investigación se realizó mediante la búsqueda de información por diversos medios, como son: bases de datos, repositorios de distintas universidades, encontrando un mínimo de estudios que incidan en las dos variables juntas, sin embargo si obtuvimos información de ambas variables de forma individual, por lo que se fundamenta mediante algunos estudios a nivel internacional, nacional, regional y locales, según los siguientes antecedentes:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Balarezo (2014) realizó una investigación sobre la comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. El cual tuvo como objetivo identificar el problema latente, causas y efectos, de una propuesta que sirva como guía para que la organización pueda tomar decisiones pertinentes. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores de diferentes edades y áreas de la organización. Tipo de investigación correlacional. Conclusiones: la mala gestión de la comunicación interna en la empresa, está causando efectos negativos en la coordinación de las actividades dentro de la organización; la comunicación influye de forma directa sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, así como también en las actitudes de los trabajadores.

Peña, Sánchez & Fernández (2015) realizaron una investigación en la que analizan las estrategias inteligentes de comunicación interna y gestión empresarial. Su objetivo principal fue analizar las herramientas de comunicación interna de las empresas españolas líderes a nivel mundial: Inditex, Banco Santander y Telefónica, e identificar qué tipo de estrategias utilizan para gestionar la

comunicación de la organización. La metodología utilizada fue el estudio de caso múltiple descriptivo-analítico desde una perspectiva cualitativa. Conclusión: los sistemas de comunicación de estas compañías son las que fomentan conocimiento compartido, la cultura corporativa y la sinergia a través de la comunicación interna y externa, lo que beneficia a la marca.

Ramos Villatoro (2018) realizó una investigación titulada "Comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del ministerio del ambiente y recursos naturales región Nor-occidente". El objetivo de la presente investigación fue determinar el comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales región Noroccidente del país. De acuerdo con el estudio realizado se pudo determinar que el comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales región Noroccidente no es satisfactorio, por lo cual no se logran, en su totalidad, los objetivos propuestos.

Osorio (2019) desarrolló una investigación titulada "La función de la comunicación interna y externa, como instrumento estratégico para mejorar el servicio al cliente en Madero y Maldonado, corredores de seguros S.A.". El objetivo de la investigación fue determinar la incidencia de las comunicaciones internas y externas, en el servicio al cliente de Madero y Maldonado Corredores de Seguros, por medio de la formulación de un plan estratégico de comunicación. En conclusión, se logró demostrar la importancia que tienen los medios de comunicación internos y externos de la organización, ya que con la formulación del plan estratégico se demostró la ventaja competitiva que tiene la estructuración, de los medios, especialmente lo que se refiere a las comunicaciones de marketing de la empresa.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Quillatupa (2017) realizó una investigación sobre la comunicación interna y desarrollo organizacional en la Gerencia de Reclamaciones de la Intendencia Lima, SUNAT. 2017, la cual tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de nivel relacional, y con diseño descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 95 colaboradores. Conclusiones: existe correlación positiva y moderada entre las variables comunicación interna y el desarrollo organizacional, lo que indica que, la hipótesis general ha sido corroborada.

Perea (2017) realizó una investigación titulada “El comportamiento organizacional en la Empresa Volcán Compañía Minera S.A.A. Lima, 2017”. El objetivo del estudio fue establecer el comportamiento organizacional en los colaboradores de la empresa Volcán Compañía Minera S.A.A. La investigación es de nivel descriptivo y cuantitativa pues explica las principales características de la variable comportamiento organizacional. Finalmente, la investigación concluye que el comportamiento organizacional es fundamental en los colaboradores de la Empresa Compañía Minera Volcán S.A.A.

Por otro lado, Charry (2017) en su investigación sobre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional, tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional. La investigación es de tipo mixta, porque se utilizó una metodología descriptiva-correlacional y focus group. Tuvo una muestra de 200 trabajadores, y se calculó a través del muestreo probabilístico de selección aleatoria simple. Conclusión: los resultados demostraron la existencia de una correlación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional, también se demostró que hay una relación significativa entre la comunicación interna y las 5 dimensiones de estudio del clima organizacional.

López (2016) desarrolló un estudio titulado “Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo”. El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia entre las variables. El tipo de investigación fue básica, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional. En conclusión, el análisis de datos a través del Chi² de Pearson demostró que la comunicación interna influye directamente en el clima organizacional en un 63.7%, en los trabajadores de la municipalidad de Chaclacayo.

2.1.3. Antecedentes locales

Ramos (2016) desarrolló una investigación titulada “Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja – Periodo 2015”. El objetivo principal fue determinar el comportamiento organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja – periodo 2015, la metodología de la investigación es un descriptivo no experimental de tipo correlacional. En conclusión, se evidenció la existencia de una relación directa y positiva entre las variables de estudio (comportamiento organizacional y satisfacción laboral), demostrando que, a mejor comportamiento organizacional, mayor será la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja.

Rios (2017) realizó una investigación sobre la comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016, con el objetivo de establecer la relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal. El tipo de investigación fue experimental, de diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 179 colaboradores. Conclusión: Se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el manejo de conflictos.

Astete (2018) realizó una investigación titulada “Comunicación interna y su relación con la identidad laboral en una empresa retail, Tarapoto – San Martín”. El objetivo de esta investigación fue

determinar la relación que existe entre las variables, con una investigación tipo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Mediante un análisis de correlación de Rho Spearman, con un p valor igual a 0,626 ($p\text{-valor} > 0.05$), por lo tanto, no existe relación significativa entre la comunicación interna y la identidad laboral de los colaboradores de la empresa retail - Supermercados la Inmaculada. En conclusión, la identidad laboral no depende de la comunicación interna en los Supermercados la Inmaculada.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable dependiente: Comportamiento organizacional

Según Robbins & Judge (2013) definen al comportamiento organizacional como “un campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones”, con el fin de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones.

Por otra parte, Aira (2016), define al comportamiento organizacional como “el estudio y aplicación de los conocimientos sobre la manera en la que las personas (tanto en lo individual como en grupo) actúan en las organizaciones”.

Asimismo, los especialistas Galarsi et al, (2011) lo definen al comportamiento como “un proceso estrictamente físico, registrable y verificable, que consiste, precisamente, en ser la actividad por la que un ser vivo mantiene y desarrolla su vida en relación con su ambiente, respondiendo a él y modificándolo”; es decir, el comportamiento es un proceso registrable que reacciona positivamente o negativamente de acuerdo al ambiente laboral que percibe en una organización.

El comportamiento de las personas puede generar en las empresas aspectos negativos de diferente índole: antisociales, improductivos, disfuncionales e inapropiados para la organización” (Ovalles et

al., 2018), es decir, las diferentes conductas que presenten los colaboradores pueden afectar en el clima organizacional de las empresas, mediante las malas relaciones y la ineficiente comunicación lineal y horizontal entre directivos y subordinados.

2.2.1.1. Características del comportamiento organizacional.

Según Chiavenato (2009), el Comportamiento organizacional tiene características distintivas, entre las principales características son las siguientes:

- El CO es una disciplina científica aplicada: Está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados.
- El CO se enfoca en las contingencias: Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas. Utiliza el enfoque de situaciones porque no existe una manera única de manejar las organizaciones y a las personas.
- El CO utiliza métodos científicos: Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente. El CO se basa en la investigación sistemática propia del método científico.
- El CO sirve para administrar a las personas en las organizaciones: Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. El objetivo básico del CO es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor. Es fundamental para los administradores que dirigen las organizaciones o sus unidades, y también es indispensable para toda persona que pretenda tener éxito en su actividad dentro o fuera de las organizaciones.
- El CO se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento: Entre ellas, las ciencias políticas, la antropología, la psicología, la psicología social, la sociología, la sociología organizacional.

- El CO está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio: Como la teoría de las organizaciones (TO), el desarrollo organizacional (DO) y la administración de personas o de recursos humanos (ARH).

2.2.1.2. Dimensiones del comportamiento organizacional.

De acuerdo a los planteamientos de Robbins & Judge (2009), el comportamiento organizacional presenta las siguientes dimensiones:

- **Dimensión 1: El comportamiento individual**

- Según Cepeda (2016), es la manera cómo la persona interactúa en el ecosistema de la empresa, cómo se rige bajo normas preestablecidas, y flexibiliza sus propios intereses, que coadyuvan al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

- En otra definición, lo definen como una interacción compleja de la persona y la situación. Los hechos en el ambiente (incluidos la presencia y el comportamiento de otros), influyen sobremanera en la forma en que la gente se conduce en cualquier momento particular” (Barrera et al. 2016).

- El comportamiento de las personas puede generar en las empresas aspectos negativos de diferente índole: antisociales, improductivos, disfuncionales e inapropiados para la organización” (Ovalles et al., 2018), es decir, las diferentes conductas que presenten los colaboradores pueden afectar en el clima organizacional de las empresas, mediante las malas relaciones y la ineficiente comunicación lineal y horizontal entre directivos y subordinados.

- **Dimensión 2: El comportamiento grupal:**

Se analiza el comportamiento de los diferentes grupos dentro de las organizaciones, porque los individuos cuando están agrupados actúan en forma diferente a su comportamiento individual. La sociología, la psicología social, la antropología y la ciencia política contribuyen al conocimiento y análisis de los procesos de grupo.

- **Dimensión 3: La estructura organizacional:**

Esta es la forma como se dividen, agrupan y coordinan formalmente las tareas a realizar en los diferentes puestos. El objetivo sería analizar cómo dicha estructura influye en la conducta de los trabajadores tanto en lo individual como en lo colectivo.

2.2.1.3. Disciplinas que intervienen en el comportamiento organizacional.

Según los autores Robbins & Judge (2013) dan a conocer que el comportamiento organizacional es un campo de estudio que ha sido influenciado y enriquecido por distintas disciplinas, entre las más importantes se encuentran: la psicología, la psicología social, la sociología y la antropología.

La psicología: La psicología busca medir, explicar y, en ocasiones, cambiar el comportamiento de los seres humanos y otros animales.

La psicología social: Centran sus investigaciones en el cambio, cómo implementarlo y reducir los obstáculos para su aceptación. Además, los psicólogos sociales hacen aportes significativos a la medición, la comprensión y el cambio de las actitudes; en la identificación de patrones de comunicación y en la construcción de la confianza.

La sociología: Realiza el estudio de las personas en relación con su ambiente social o su cultura. Lo más importante es quizá que la sociología ha contribuido a investigar acerca de la cultura organizacional, la teoría y estructura de la organización formal, la tecnología organizacional, las comunicaciones, el poder y el conflicto.

La antropología: Realiza el estudio de las sociedades con la finalidad de aprender sobre los seres humanos y sus actividades. Los antropólogos han ayudado a entender las diferencias en los valores, las actitudes y los comportamientos fundamentales entre personas de distintos países y dentro de organizaciones diferentes.

2.2.2. Variable independiente: Comunicación interna

Según Bermúdez (2013) lo define como “un proceso de interacción mediante el cual las personas intercambian información: es la correspondencia entre dos o más personas y la transmisión de señales mediante un código común entre emisores, perceptores y viceversa”.

La comunicación interna constituye “una herramienta clave para alcanzar los objetivos y contribuye a crear cultura de empresa; a evitar el rumor, propiciando un clima de confianza y motivación, contribuyendo a las empresas a ser más competitivas y rentables” (Cortina, 2014).

Por otra parte, Marchiori (2011) lo conceptualiza como un proceso complejo, multidimensional e imprescindible para el desarrollo de las organizaciones. Además, considera que es un proceso que engloba la comunicación administrativa, flujos, barreras, vehículos, redes formales e informales. Promoviendo, por lo tanto, la interacción social y fomenta la credibilidad, actuando en el sentido de mantener viva la identidad de una organización.

2.2.2.1. Dimensiones de la comunicación interna.

Las dimensiones de la comunicación interna son las siguientes:

- **Dimensión 1: Comunicación descendente:**

Es la que fluye desde un nivel superior hacia un nivel inferior y es el utilizado por los líderes de grupos y gerentes para asignar tareas, metas, dar a conocer problemas que necesitan atención, proporcionar instrucciones. Esta comunicación es de estilo autoritario de liderazgo de administrador a subordinado. Por lo cual, la comunicación descendente tiene la función de informar, coordinar, motivar y estimular a los miembros de la organización, debido a su forma natural de emitir información y ordenes provenientes de la dirección. Los líderes de alto nivel de la organización tienen que contar con una gran habilidad de liderazgo y autoridad para dirigir a los colaboradores sobre qué hacer y qué no

hacer, para de esta forma garantizar el buen rendimiento y desarrollo en la organización.

- **Dimensión 2: Comunicación ascendente:**

Son los mensajes que los colaboradores envían a los jefes o a los que ocupan un puesto superior al que hace uso de la comunicación. En pocas palabras está referida a la comunicación del subordinado al administrador, permitiendo la participación del nivel base en la toma de decisiones. Aunque en la mayoría de las organizaciones no se percibe a la comunicación ascendente como un elemento fundamental sobre el clima laboral. Pero, la presencia de este flujo de comunicación es un indicador de la buena gestión del capital humano, estimando a sus colaboradores que ayuden a la empresa a crecer.

- **Dimensión 3: Comunicación horizontal:**

Es aquella que se realiza entre miembros de un mismo nivel jerárquico, no hay presencia de autoridad y sirve para agilizar la estructura orgánica, de igual forma esta comunicación se da entre compañeros de la organización que poseen el mismo nivel jerárquico, que posee el derecho para expresarse de forma interna cultivando la amistad y afinidad de equipos. También, permite la coordinación entre compañeros en el proceso laboral de manera eficiente, resolviendo los conflictos que pueden afectar a la organización.



figura 1: circuito de la comunicación interna

La comunicación en las organizaciones, se pueden dar de forma horizontal o verticalmente. La comunicación horizontal es la que se da entre miembros de un mismo grupo o un mismo nivel y la comunicación vertical, se divide en dirección ascendente y descendente, la primera es aquella que fluye hacia un nivel superior del grupo, la segunda es aquella que fluye de un nivel del grupo más alto a un nivel más bajo. Por lo tanto, cada organización es única y tiene características propias sobre el manejo del circuito de la comunicación que la diferencia de las otras, y dentro de sus sistemas organizativos es importante la comunicación interna (Segredo et al., 2016).

2.2.2.2. Barreras de la comunicación

En la comunicación organizacional interna es importante que esta fluya adecuadamente, sin embargo, existen factores que impiden que la misma funcione correctamente, distorsionando el mensaje y esto obstaculiza el objetivo.

En los espacios de interrelación de personas, se generan diversas formas de comunicación. En tal sentido, se pueden identificar dos tipos de barreras de la comunicación, las formales y las informales (Brandolini, González & Hopkins, 2009).

La comunicación formal: Es una forma de comunicación, la misma que está diseñada para ser transmitida a partir de reglas y estándares, que se dan a través de las fuentes y canales oficiales de la organización. También se considera como un intercambio oficial de información que se da entre los diferentes niveles de una estructura organizacional, la misma que es planificada de forma sistemática por la organización y se rige sobre las determinadas políticas organizacionales. En tanto que, utiliza la escritura como un medio de expresión, canales oficialmente establecidos y es más lenta que la informal, porque requiere del cumplimiento de normas.

La comunicación informal: es aquella en la que se abordan temas laborales y extra laborales, que no se transmite por los canales formales. Hace uso de canales no oficiales como: cafetería, conversaciones entre compañeros de trabajo, encuentros en los pasillos, baño, entre otros. Tiene la ventaja de transmitirse de manera más rápida que la formal. A su vez, puede generar malentendidos y rumores. Por eso es muy importante saber gestionar este tipo de comunicación, para no generar división en el grupo de colaboradores.

La retroalimentación: es un proceso elemental, el cual permite a los actores de la comunicación intercambiar y confirmar la efectividad de los mensajes emitidos (Oyarvide et al., 2017).

Los canales de la comunicación interna se utilizan para compartir mensajes con instrucciones de las labores que se desarrollan en la organización. La comunicación ascendente se utiliza como vehículo para la retroalimentación, terminando el ciclo de la comunicación descendente para garantizar que la información se codifique y decodifique correctamente (Sanchis & Bonavia, 2017). Es decir, la retroalimentación produce cambios positivos en la comunicación interna y reduce la distorsión de los mensajes entre subordinados y los altos mandos.

En las últimas décadas, las organizaciones han implementado herramientas de feedback para una comunicación efectiva. Peña et al., (2015) menciona que las herramientas de feedback están conformadas por encuestas y buzones de sugerencias, las que facilitan la difusión de los mensajes. Por otro lado, Dávila & Arceluz (2018) afirman que el canal directo como entrevistas para recoger las quejas y sugerencias directas del personal. Finalmente, García (2016) menciona que el éxito de la comunicación se logra a través de la tecnología, como sugerencia las intranets, correo electrónico, foros, líneas directas, messenger, entre otros. La utilización adecuada de dichas herramientas ayuda a potenciar la comunicación organizacional.

2.2.2.3. La comunicación en las teorías administrativas.

En la presente tabla se presenta el rol que se le asigna a la comunicación dentro de las teorías administrativas.

Tabla 1

La comunicación interna en las teorías administrativas.

Autor	Teoría	Postulado
Frederick Taylor	Teoría Científica	Para Taylor, la comunicación tiene su enfoque principal es encontrar un método para lograr una adaptación total del ser humano a la racionalidad de la organización.
Elton Mayo	Teoría Humanista	Elton Mayo plantea a la comunicación como medio para influir en el desarrollo y motivación de los colaboradores.
Abraham Maslow	Teoría del comportamiento	Maslow propone una perspectiva en la que el objetivo es facilitar las relaciones humanas a través de la comunicación en todas las direcciones, que involucre a todos los miembros de la organización.
Peter Drucker	Teoría Neoclásica (Gestión del conocimiento y aprendizaje)	Drucker, plantea un enfoque interpersonal, la cual fomenta la comunicación entre todos los niveles del organigrama de forma ascendente, descendente y horizontal, abarcando así todos los niveles jerárquicos de la organización, para que se lograra una comunicación efectiva.
Max Weber	Teoría Burocrática	Esta teoría realza la comunicación vertical descendente, como medio facilitador de una comunicación productiva y eficiente. Razón por la cual se considera a este tipo de comunicación como rígida.

Fuente: *Elaboración propia.*

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Comportamiento organizacional:

Es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas se comportan individual y grupalmente en las organizaciones. Además, trata de identificar maneras en que los individuos pueden actuar con mayor efectividad.

2.3.2. Comunicación interna:

Es la comunicación dirigida al trabajador o empleado de la compañía, nace con la intención de proporcionar respuestas a las necesidades de las empresas de motivar al equipo humano y retener a los mejores en un entorno en donde los cambios son constantes. Este sistema de comunicación informa sobre lo que ocurre en el seno de la organización, motiva y establece una línea de contacto eficaz entre la dirección, los trabajadores por cuenta ajena y las distintas áreas.

Conducta individual: Son aquellas características personales que influyen en el comportamiento de un individuo; tales como edad, género, estado civil y características de personalidad; valores, actitudes y niveles básicos de habilidad, además de otras que se ha demostrado que afectan el comportamiento del empleado; la percepción, la toma individual de decisiones, el aprendizaje, y la motivación.

Conducta grupal: Es la suma de las actitudes de cada individuo para generar un comportamiento grupal. Se analiza el comportamiento de los diferentes grupos dentro de las organizaciones porque los individuos cuando están agrupados actúan en forma diferente a su comportamiento individual.

Estructura organizacional: Una organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades de forma adecuada para alcanzar un propósito en común, dependen de las actividades y de los esfuerzos colectivos de muchas personas que colaboran en su funcionamiento, los recursos humanos están constituidos por individuos y grupos.

Comunicación ascendente: Son los mensajes que los colaboradores envían a los jefes o a los que ocupan un puesto superior al que hace uso de la comunicación. En pocas palabras está referida a la comunicación del subordinado al administrador, permitiendo la participación del nivel base en la toma de decisiones. Aunque en la mayoría de las organizaciones no se percibe a la comunicación ascendente como un elemento fundamental sobre el clima laboral. Pero, la presencia de este flujo de comunicación es un indicador de la buena gestión del capital humano, estimando a sus colaboradores que ayuden a la empresa a crecer.

Comunicación descendente: Es la que fluye desde un nivel superior hacia un nivel inferior y es el utilizado por los líderes de grupos y gerentes para asignar tareas, metas, dar a conocer problemas que necesitan atención, proporcionar instrucciones. Esta comunicación es de estilo autoritario de liderazgo de administrador a subordinado. Por lo cual, la comunicación descendente tiene la función de informar, coordinar, motivar y estimular a los miembros de la organización, debido a su forma natural de emitir información y ordenes provenientes de la dirección. Los líderes de alto nivel de la organización tienen que contar con una gran habilidad de liderazgo y autoridad para dirigir a los colaboradores sobre qué hacer y qué no hacer, para de esta forma garantizar el buen rendimiento y desarrollo en la organización.

Comunicación horizontal: Es aquella que se realiza entre miembros de un mismo nivel jerárquico, no hay presencia de autoridad y sirve para agilizar la estructura orgánica, de igual forma esta comunicación se da entre compañeros de la organización que poseen el mismo nivel

jerárquico, que posee el derecho para expresarse de forma interna cultivando la amistad y afinidad de equipos. También, permite la coordinación entre compañeros en el proceso laboral de manera eficiente, resolviendo los conflictos que pueden afectar a la organización.

Diseño: Es el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación.

CAPÍTULO III:

MATERIALES Y MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación es básica, cuantitativa y correlacional.

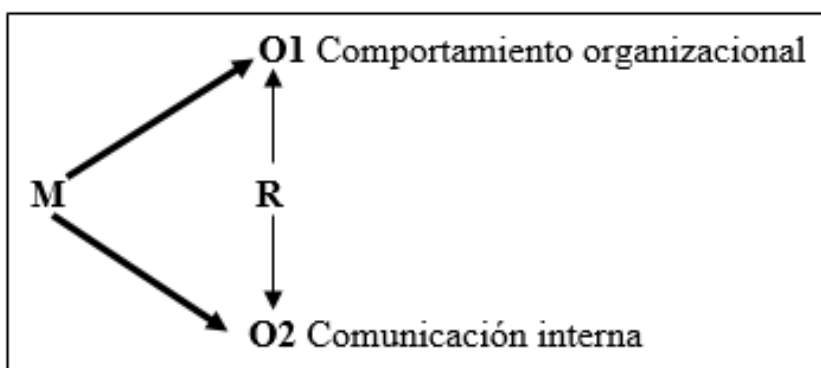
Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) este tipo de investigación tiene el propósito de encontrar la relación o grado de asociación entre dos o más variables.

La investigación es de corte transversal, porque se aplica el instrumento una sola vez.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, correlacional de corte transversal. Es no experimental porque no se manipula las variables de estudio y solo busca encontrar las relaciones de las variables del comportamiento organizacional y la comunicación interna. Es trasversal, porque se aplicará el instrumento en un solo momento, en un tiempo único. (Hernández et al, 2014).

El diseño es el siguiente:



Donde:

M: Muestra de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, región San Martín.

O1: Son las mediciones del comportamiento organizacional.

O2: Son las mediciones de la comunicación interna.

R: Es la correlación entre las variables medidas.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de la presente investigación fueron los 100 colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, región San Martín, independientemente del tipo o modalidad de contratación, ya que algunos eran nombrados, otros permanentes, otros contrato CAS y locación de servicios.

Criterios de inclusión:

- Colaboradores que estén en planilla como mínimo 1 año.
- Colaboradores de todas las áreas.
- Colaboradores con edad mínima de 21 años.

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que se encuentren de vacaciones al momento de aplicar la encuesta.
- Colaboradores que estén en condición de practicantes.
- Colaboradores próximos a jubilación.

3.3.2. Muestra

Para la investigación se utilizó el método de muestreo no probabilístico, ya que la elección de la muestra será por conveniencia del investigador (Hernández et al., 2014, p. 176). La muestra estuvo constituida por los 100 colaboradores de la de la Municipalidad distrital de Yorongos.

3.4. Hipótesis

3.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

3.4.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la comunicación interna y la conducta individual en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

Existe relación significativa entre la comunicación interna y la conducta grupal en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

Existe relación significativa entre la comunicación interna y la estructura organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos se basó en la encuesta, compuesta por un cuestionario amplio de 41 ítems de forma general, en el cual se especificará preguntas con fines de investigación. Se aplicará a los colaboradores de manera presencial y un cuestionario impreso, sin la interrupción de sus actividades laborales.

- **Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó un instrumento de medición para el comportamiento organizacional propuesta por Celis (2015), con escala de Likert, el cual consta de 26 ítems y nos presenta 03 dimensiones: conducta individual con 9 ítems que consta de 3 indicadores: Personalidad (3), valores y actitudes (3) y habilidades (2); conducta grupal con 9 ítems, que consta de 3 indicadores: Liderazgo (3), comunicación (3) y toma de decisiones (3) y por último la dimensión estructura organizacional con 9 ítems que consta de 3 indicadores: Ambiente físico (4), recursos (2) y características organizacionales (3).

Para medir la comunicación interna se utilizó el instrumento elaborado por Portugal (2003) adaptado por el tesista Christian Cervantes Hurtado, con escala de Likert, el cual consta de 15 ítems y nos presenta 03 dimensiones: Comunicación ascendente con 5 ítems, que consta de 3 indicadores: Atención al usuario (3), toma en cuenta comentarios y sugerencias (1) y confianza para hablar con el jefe (1); comunicación descendente con 5 ítems, que consta de 3 indicadores: Recibe información de desempeño (3), comunicación clara y sencilla (1) y recibe información oportuna (1) y como última dimensión la comunicación horizontal con 5 ítems, que consta de 3 indicadores: Confianza con los compañeros (2), integración y coordinación (1) y comunicación abierta y clara (2).

Las encuestas están en escala de tipo Likert y tiene 5 categorías, que son las siguientes:

1 = Nunca; 2 = Ocasionalmente; 3 = Algunas veces; 4 = Frecuentemente y 5 = Siempre.

Y por último para verificar la fiabilidad del instrumento de evaluación se empleará el análisis del coeficiente Alfa de Cronbach.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

Para el análisis de los datos recogidos en la presente investigación se utilizó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 23.0 para Windows), el mismo que permitió analizar de manera confiable los datos recolectados.

3.7. Plan de tratamiento de datos

Para determinar el tipo de distribución de los datos de la muestra, se aplicó la prueba de normalidad. Dado que la muestra es de 100, se consideraron los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados de esta prueba muestran que los datos no son normales, porque la significancia (Sig.) es menor a 0.05. Por lo tanto, se procedió a aplicar la correlación de las variables utilizando el estadístico de Rho Spearman. (Ver Tabla 2).

Tabla 2

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comportamiento Organizacional	.173	100	.000
Conducta Individual	.108	100	.006
Conducta Grupal	.143	100	.000
Estructura Organizacional	.137	100	.000
Comunicación Interna	.084	100	.077
Comunicación Ascendente	.113	100	.003
Comunicación Descendente	.146	100	.000
Comunicación Horizontal	.118	100	.002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

3.8. Confiabilidad y validez de los instrumentos

3.8.1. Confiabilidad de los instrumentos

Para medir el grado de confiabilidad de los instrumentos se utilizó el Alpha de Cronbach, que puede ser excelente (> 0.9), bueno (> 0.8), aceptable (> 0.7), cuestionable (> 0.6), pobre (> 0.5), inaceptable (< 0.5) (George y Mallery, 2003, p. 231). La confiabilidad de los instrumentos es buena ya que la confiabilidad del instrumento para medir la variable comportamiento organizacional obtuvo un alfa de Cronbach de .893 y para la variable comunicación interna fue de .885 (Ver Tabla 3).

Tabla 3

Confiabilidad de las variables comportamiento organizacional y comunicación interna

Variables	Alfa de Cronbach	Ítems
Comportamiento organizacional	.893	26
Comunicación interna	.885	15

3.8.2. Validación de los instrumentos

El proceso de validación de los instrumentos a utilizar en la investigación se efectuará a través del juicio de expertos, como una opinión informada de profesionales con trayectoria en el tratamiento de las variables de estudio, reconocidos como expertos cualificados para dar un juicio valorativo de los instrumentos elaborados. (Ver anexo 4).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Contrastación de hipótesis

Regla de decisión:

-Si el p valor es > 0.05 se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Hipótesis general.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el comportamiento Organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el comportamiento Organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

Tabla 4

Análisis de correlación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional.

		Comportamiento Organizacional	
Comunicación Interna	Rho de Spearman	p-valor	n
	0,357**	.000	100

***. La correlación es significativa en el nivel ,01 (2 colas).*

En la tabla 4 se presenta la relación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,357** (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, a mayor aplicación de la comunicación interna, el comportamiento organizacional en los trabajadores mejorará.

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre la comunicación interna y la conducta individual en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación interna y la conducta individual en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

Tabla 5

Análisis de correlación entre la comunicación interna y la conducta individual.

Conducta Individual			
Comunicación interna	Rho de Spearman	p-valor	N
	0,268**	.007	100

***.* La correlación es significativa en el nivel ,01 (2 colas).

En la Tabla 5 se presenta la relación entre la comunicación interna y la conducta individual. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,268** (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,007 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, a mayor aplicación de comunicación interna mejor será la conducta individual de cada trabajador.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre la comunicación interna y la conducta grupal en los colaboradores en la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación interna y la conducta grupal en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

Tabla 6

Análisis de correlación entre la comunicación interna y la conducta grupal.

		Conducta Grupal	
Comunicación Interna	Rho de Spearman	p-valor	N
	0,262**	.008	100

***.* La correlación es significativa en el nivel ,01 (2 colas).

En la Tabla 6 se presenta la relación entre la comunicación interna y la conducta grupal. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,262** (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,008 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, a mayor aplicación de comunicación interna mejor será la conducta grupal de los trabajadores.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa entre la comunicación interna y la estructura organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación interna y la estructura organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

Tabla 7

Análisis de correlación entre la comunicación interna y la estructura organizacional.

Estructura Organizacional			
Comunicación Interna	Rho de Spearman	p-valor	N
	0,355**	.000	100

***.* La correlación es significativa en el nivel ,01 (2 colas).

En la Tabla 7 se presenta la relación entre la comunicación interna y la estructura organizacional. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,355** (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, a mayor aplicación de comunicación interna mejor será la estructura organizacional.

4.3. Discusión

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020. Los resultados muestran que sí existe relación significativa mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,357** (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), entre las variables. Una investigación de López (2016) desarrolló un estudio titulado “Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo”, donde demostró que la comunicación interna influye directamente en el clima organizacional en un 63.7%, en los trabajadores de la municipalidad de Chaclacayo. Este estudio guarda relación con la presente investigación.

En cuanto a los objetivos específicos: Los resultados coinciden en cuanto a la relación significativa que existe entre la comunicación interna y la conducta individual, conducta grupal y estructura organizacional. Esto evidencia que no existe una buena comunicación entre los

colaboradores de la entidad, lo cual conlleva a que los objetivos que tengan planeados no se concreten en su totalidad, ocasionando además falencias en un buen comportamiento organizacional que se busca alcanzar.

Los problemas con el comportamiento organizacional que presenta la Municipalidad Distrital de Yorongos con el cambio de gestión municipal, ha creado dificultades en la comunicación interna, además a esto se le suma la carencia de apoyo entre el personal, dificultades en el traspaso de información, deterioro del clima laboral, generando conflictos personales; ya que la comunicación interna es sumamente esencial en las organizaciones y sin ella a pesar de que la entidad cuente con excelentes planes de trabajos, no los va a poder cumplir en su totalidad o como se espera porque el soporte de un buen equipo de trabajo es la constante interacción efectiva.

El resultado de esta investigación es un indicador de que la municipalidad debe seguir mejorando en cuanto a la comunicación interna para que sigan creando en los trabajadores una conducta individual y grupal que beneficie al crecimiento y desarrollo de la municipalidad y por ende de la comunidad y así ellos puedan continuar desarrollándose como persona y como profesional.

CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Mediante el análisis estimado de los resultados de la presente investigación, presenta las siguientes conclusiones en función a los objetivos del estudio realizado.

Conclusiones con respecto al objetivo general

Con respecto al objetivo general de nuestra investigación, se concluye que sí existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,357** (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), quiere decir que, todas las decisiones acerca de la gestión de la comunicación interna en la Municipalidad afectan directamente en el comportamiento organizacional, si estas decisiones son buenas, afectarán positivamente en el comportamiento, si las decisiones son malas, entonces afectarán negativamente en el comportamiento.

Conclusiones con respecto a los objetivos específicos

Con respecto al primer objetivo específico, se concluyó que, si existe relación entre la comunicación interna y la conducta individual. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,268** (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,007 (p-valor < 0.05), quiere decir que, la gestión o la importancia que se da a la comunicación interna en la municipalidad afecta directamente en la conducta individual de los trabajadores, si esta gestión es buena, afectará positivamente en la conducta individual, si la gestión es mala, entonces afectará negativamente en la conducta individual de los trabajadores.

Con respecto al segundo objetivo específico, se concluyó que, si existe relación entre la comunicación interna y la conducta grupal. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,262** (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,008 (p-valor < 0.05), quiere decir que la comunicación interna en la municipalidad afecta directamente en la conducta grupal, si la comunicación interna es buena, afectará positivamente en la conducta grupal, pero si esta comunicación es mala o deficiente, entonces afectará negativamente en la conducta de todo el grupo de los colaboradores.

Y con respecto al tercer y último objetivo específico, se concluyó que, si existe relación entre la comunicación interna y la estructura organizacional. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,355** (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), quiere decir que, si mejoramos la comunicación interna entre los colaboradores de la municipalidad, vamos a tener mejores resultados en cuanto al comportamiento organizacional, que afectará positivamente a la estructura organizacional, pero si la comunicación interna es mala, entonces afectará negativamente en la estructura organizacional de la municipalidad.

5.2. Recomendaciones

Luego de haber concluido el presente estudio de investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la Municipalidad fortalecer la comunicación interna entre sus colaboradores, además se recomienda a los jefes de cada unidad orgánica, oficina o áreas, que promuevan el diálogo abierto con sus miembros, brindarles la confianza necesaria para el trabajo en equipo, esto permitirá que exista una comunicación fluida y clara con cada uno de ellos, porque es importante para un trabajador sentirse escuchado y sobre todo comprendido por su jefe, pudiendo lograr de esta manera ligar lazos con cada colaborador, fomentando el desarrollo conjunto por un fin principal que toda organización e institución desea alcanzar, siendo este el cumplimiento de sus metas y objetivos.

En los temas concernientes al comportamiento organizacional, recomendamos a la municipalidad poner énfasis en las dimensiones que se ha evaluado.

Para la primera dimensión del comportamiento organizacional que es la conducta individual, se le recomienda fortalecer los valores, principios, procedimientos y conductas de los colaboradores entre sí, mediante talleres, generando confianza en cada uno de los colaboradores que refuercen estos lazos de compañerismo.

En cuanto a la conducta grupal se recomienda incentivar el trabajo en equipo, donde participen todos los colaboradores en determinadas labores, con dinámicas de trabajo, que promuevan la exposición de ideas para la resolución de conflictos y posibles soluciones ante cualquier dificultad.

Por otro lado, respecto a la estructura organizacional, se recomienda fortalecer la comunicación interna y fomentar el trabajo en equipo, mediante capacitaciones periódicas al personal, inculcando

a cada uno la importancia que tiene su labor dentro de la entidad, permitiendo el aporte de ideas, de tal manera que las metas puedan ser incluso mejores de las que se planeaba alcanzar, porque está comprobado que mediante el diálogo se da lugar a que se planteen mejores alternativas de soluciones ante los problemas y dificultades encontradas durante el proceso para el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad. Además de brindar una buena atención al usuario que beneficiará directamente a la población.

Fomentar en los colaboradores el interés y la motivación para el desarrollo de un trabajo eficiente, a través de un programa de premios para el trabajador del mes, recompensar con día libre a los trabajadores que hayan cumplido con todas sus metas del mes y brindar periódicamente charlas motivacionales.

REFERENCIAS

- Aira, María Roselia. 2016. "Las instituciones y su incidencia en el comportamiento organizacional." *Negotium* 11(33). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78245566005>
- Amorós, Eduardo. 2008. "Comportamiento humano en las organizaciones del norte del Perú." 38–60.
- Astete Ríos, Flavia Jazmín. 2018. "Comunicación interna y su relación con la identidad laboral en una empresa retail, Tarapoto – San Martín." 65.
- Barrera García, María Guadalupe, Werner Varela Castro, Jerome Paolacci, and Ramón Heredia Martínez. 2016. "Comportamiento individual y ventaja competitiva." 9(1):15–31.
- Bermúdez Rus, Coral. 2013. "La comunicación interna en las organizaciones." 34.
- Cepeda, Maximiliano Pérez. 2016. "La conducta organizacional ¿Es necesario instaurar el código de conducta organizacional?" 10(1390):21–26.
- Chiavenato, Idalberto. 2009. *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda ed. Ciudad de México.
- Chiavenato, Idalberto. 2007. *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. Octava edi. México: McGRAW - HILL.
- Cortina de la Concha, D. Gabriel. 2014. "La Comunicación interna, horizontal, vertical, otras oportunidades..." 20.
- G. de White, Elena. 1989. "Mente, carácter y personalidad 1." 325.
- Galarsi, María Fernanda, Ana Medina, Carina Ledezma, and Laura Zanin. 2011. "Comportamiento , historia y evolución." 36.

- Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado, and María del Pilar Baptista Lucia. 2014. Metodología de la Investigación. 6ta edición. edited by M.- HILL. México.
- López Quevedo, Karol. 2016. “Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la municipalidad de Chaclacayo.” 150.
- Marcelo, Raúl, and Ferrer Dávalos. 2018. “El Comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica.” 5:169–78.
- Marchiori, Marlene. 2011. “Comunicación Interna: Una visión más amplia en el contexto de las organizaciones.” 7.
- Molina-sabando, Mg Lizandro A., Mg Ítalo B. Briones-véliz, and Ing Helen S. Arteaga-coello. 2016. “El Comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas organizational Behavior and Its Importance for Business Administration Comportamento organizacional e Sua Importância para a Administração de Empresas Resumen.” 2:498–510.
- Osorio Madero, Santiago. 2009. “La función de la comunicación interna y externa, como instrumento estratégico para mejorar el servicio al cliente en Madero y Maldonado, Corredores de Seguros S.A.” 162.
- Ovalles Pabón, Liana Carolina, Paola Carvajal, Diego Chaustre, Steven Espinoza, Yanissa Sepúlveda, and Juliana González. 2018. “Contribución de la ética ambiental y empresarial a las organizaciones.” 8(15):62–72.
- P. Robbins, Stephen, and Timothy A. Judge. 2009. Comportamiento organizacional. Decimoterc. México: Pearson Educación.
- P. Robbins, Stephen, and Timothy A. Judge. 2013. Comportamiento Organizacional. Decimoquin. México.

- Perea Grandez, Silvia. 2017. “El Comportamiento Organizacional en La Empresa Volcán Compañía Minera S.A.A. Lima, 2017’.” 50.
- Ramos Vera, Charles Lito. 2016. “Comportamiento organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja – Período 2015.” 85.
- Ramos Villatoro, Clarisa Esmeralda. 2013. “Comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales Región Nor-Occidente.” 114.
- Sánchez Gonzales, Jawerlan Ivan. 2017. “Gestión del personal y comportamiento organizacional en La Municipalidad Provincial de Ambo 2017.” 97.
- Villamarin Villamarin, Doris Paola, and Adriana Lorena Rivera Quimbita. 2014. “Análisis e importancia del comportamiento organizacional sustentando en las competencias, habilidades y el nivel administrativo de negocios que tienen Las Pymes en la provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga.” 1–16.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Existe relación entre la Comunicación Interna y el Comportamiento Organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020?	Determinar la relación entre la Comunicación Interna y el Comportamiento Organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020	Existe relación significativa entre la Comunicación Interna y el Comportamiento Organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020	Comunicación Interna	<p>Método de estudio</p> <p>Está basada en un estudio de carácter no experimental, transversal</p> <p>Tipo de estudio</p> <p>Correlacional</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		
¿Existe relación entre la Comunicación Interna y la Conducta Individual en los colaboradores de la municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020?	Determinar la relación entre la Comunicación Interna y la Conducta Individual en los colaboradores de la municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020	Existe relación significativa entre la Comunicación Interna y la Conducta Individual en los colaboradores de la municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020	Comportamiento Organizacional	<p>Área de estudio</p> <p>Distrito de Yorongos, Provincia de Rioja, Región de San Martín</p> <p>Población y muestra</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario, Encuesta</p> <p>Valoración estadística</p> <p>95% confiabilidad</p>
¿Existe relación entre la Comunicación Interna y la Conducta Grupal en los colaboradores de la municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020?	Determinar la relación entre la Comunicación Interna y la Conducta Grupal en los colaboradores de la municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020	Existe relación significativa entre la Comunicación Interna y la Conducta Grupal en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020		
¿Existe relación entre la Comunicación Interna y la Estructura Organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020?	Determinar la relación entre la Comunicación Interna y la Estructura Organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020	Existe relación significativa entre la Comunicación Interna y la Estructura Organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020		

Anexo 2: Matriz instrumental

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Fuente de información	Instrumento	Valoración Estadística
Comportamiento Organizacional	Conducta Individual	Personalidad	Ítem 1	1= Nunca 2= Ocasionalmente 3= Algunas Veces 4= Frecuentemente 5= Siempre	Municipalidad Yorongos	Cuestionario, encuesta	Prueba del índice de correlación de Alpha de Cronbach y Correlación de Spearman
			Ítem 2				
			Ítem 3				
		Valores y actitudes	Ítem 4				
			Ítem 5				
			Ítem 6				
		Habilidades	Ítem 7				
			Ítem 8				
	Conducta Grupal	Liderazgo	Ítem 9	1= Nunca 2= Ocasionalmente 3= Algunas Veces 4= Frecuentemente 5= Siempre			
			Ítem 10				
			Ítem 11				
		Comunicación	Ítem 12				
			Ítem 13				
			Ítem 14				
		Toma de decisiones	Ítem 15				
			Ítem 16				
	Ítem 17						
	Estructura Organizacional	Ambiente físico	Ítem 18	1= Nunca 2= Ocasionalmente 3= Algunas Veces 4= Frecuentemente			
			Ítem 19				
			Ítem 20				
			Ítem 21				
		Recursos	Ítem 22				

			Ítem 23	5= Siempre			
		Características Organizacionales	Ítem 24				
			Ítem 25				
			Ítem 26				
Comunicación Interna	Comunicación ascendente	Atención al usuario	Ítem 1	1= Nunca 2= Ocasionalmente 3= Algunas Veces 4= Frecuentemente 5= Siempre			
			Ítem 2				
			Ítem 3				
		Tomar en cuenta comentarios y sugerencias	Ítem 4				
		Confianza para hablar con el jefe	Ítem 5				
	Comunicación descendente	Recibe información de desempeño	Ítem 6	1= Nunca 2= Ocasionalmente 3= Algunas Veces 4= Frecuentemente 5= Siempre			
			Ítem 7				
			Ítem 8				
		Comunicación clara y sencilla	Ítem 9				
	Recibe información oportuna	Ítem 10					
	Comunicación horizontal	Confianza con los compañeros	Ítem 11	1= Nunca 2= Ocasionalmente 3= Algunas Veces 4= Frecuentemente 5= Siempre			
			Ítem 12				
		Integración y coordinación	Ítem 13				
		Comunicación abierta y clara	Ítem 14				
			Ítem 15				

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre la Municipalidad, para el trabajo de investigación titulado: “Comportamiento Organizacional y su relación con la Comunicación Interna en la Municipalidad Distrital de Yorongos, región San Martín, 2020”, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

- I. A continuación, se presenta las preguntas de comportamiento organizacional (CO). Marque con una “X” según la escala siguiente.

1	2	3	4	5
Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

N°	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
Conducta Individual						
1	¿Se valora a sí mismo por ser como es?					
2	¿Reconoce importante su rol en la institución?					
3	¿Está en continua búsqueda del perfeccionamiento?					
4	¿Tiene una actitud democrática en el desarrollo?					
5	¿Demuestra compañerismo cuando realiza alguna actividad?					
6	¿Expresa sus emociones de manera libre y espontánea?					
7	¿Desarrolla habilidades cognitivas de manera espontánea?					
8	¿Desarrolla habilidades emocionales que permite la integración?					
Conducta grupal						
9	¿Demuestra capacidad de liderazgo en sus acciones?					
10	¿Mantiene una relación laboral y amical adecuada en la institución?					
11	¿Realiza actividades teniendo en cuenta la participación de los demás?					
12	¿Se comunica de manera directa y cordial con las personas?					

13	¿Comunica sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea?					
14	¿Es asertivo cuando participa en las actividades de la institución?					
15	¿Demuestra autonomía y libertad en la toma de decisiones?					
16	¿Toma decisiones teniendo en cuenta el consenso del grupo?					
17	¿Participa en la toma de decisiones en beneficio del desarrollo institucional?					
Estructura Organizacional						
18	¿Se adecúa con facilidad en el ambiente laboral?					
19	¿Siente comodidad y seguridad en el lugar donde realiza su labor?					
20	¿Realiza sus actividades de manera amena?					
21	¿Realiza mantenimiento a los espacios donde realiza sus funciones?					
22	¿Contribuye en economizar los recursos de la institución?					
23	¿Fomenta el cuidado de los bienes de la institución?					
24	¿Propone la innovación tecnológica asumiendo riesgos?					
25	¿Orienta sus actividades hacia el bienestar institucional?					
26	¿Realiza sus actividades en la búsqueda de mejorar el desarrollo organizacional?					

II. Preguntas sobre la Comunicación Interna (CI). Marque con una "X" según la escala siguiente:

1 Nunca	2 Ocasionalmente	3 Algunas veces	4 Frecuentemente	5 Siempre
------------	---------------------	--------------------	---------------------	--------------

N°	COMUNICACIÓN INTERNNA	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
Comunicación Ascendente						
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que les hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					

4	¿Se les permite aportar ideas para tomar decisiones en las actividades que realiza?					
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
Comunicación Descendente						
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
Comunicación Horizontal						
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros para la solución de tareas y problemas?					
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros es de manera abierta?					
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros?					
15	¿El lenguaje que emplean para intercambiar información es claro?					

Anexo 4: Validación de instrumentos

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación del “**Comunicación interna y su relación con el comportamiento organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, región San Martín, 2020**”, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **Comunicación interna y comportamiento organizacional**.

Instrucciones

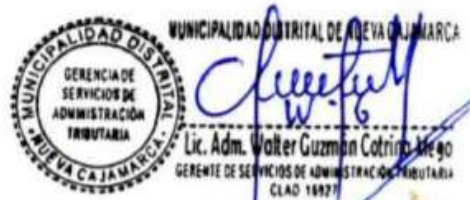
La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N°: 01 Fecha actual: 15 - 06 - 2020

Nombres y Apellidos del Juez: WALTER GUZMAN COTRINA MEGO

Institución donde labora: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA CAJAMARCA

Años de experiencia profesional o científica: 6 AÑOS



Firma del Juez.

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación del “**Comunicación interna y su relación con el comportamiento organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, región San Martín, 2020**”, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **Comunicación interna y comportamiento organizacional**.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N°: 02 Fecha actual: 18-06-2020

Nombres y Apellidos del Juez: JOSE EIMER RÍAZ SÁNCHEZ

Institución donde labora: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YORONGOS

Años de experiencia profesional o científica: 12 AÑOS



José Elmer Díaz Sánchez
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT 04-2173

Firma del Juez.

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación del “**Comunicación interna y su relación con el comportamiento organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, región San Martín, 2020**”, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **Comunicación interna y comportamiento organizacional**.

Instrucciones

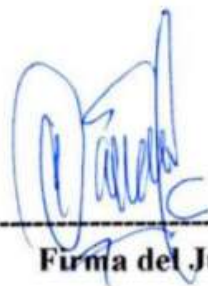
La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N°: 03 Fecha actual: 18-06-2020

Nombres y Apellidos del Juez: Elmer Cruzado Vásquez

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 5 años



Firma del Juez.

LISTA DE EVALUACIÓN DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN INTERNA

(Versión 1.1)

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL											
DIMENSIÓN	Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Conducta individual	1	¿Se valora a sí mismo por ser cómo es?	X		X		X		X		
	2	¿Reconoce importante su rol en la institución?	X		X		X		X		
	3	¿Está en continua búsqueda del perfeccionamiento?	X		X		X		X		
	4	¿Tiene una actitud democrática en el desarrollo?	X		X		X		X		
	5	¿Demuestra compañerismo cuando realiza alguna actividad?	X		X		X		X		
	6	¿Expresa sus emociones de manera libre y espontánea?	X		X		X		X		
	7	¿Desarrolla habilidades cognitivas de manera espontánea?	X		X		X		X		
	8	¿Desarrolla habilidades emocionales que permite la integración?	X		X		X		X		
Conducta grupal	9	¿Demuestra capacidad de liderazgo en sus acciones?	X		X		X		X		
	10	¿Mantiene una relación laboral y amical adecuada en la institución?	X		X		X		X		
	11	¿Realiza actividades teniendo en cuenta la participación de los demás?	X		X		X		X		
	12	¿Se comunica de manera directa y cordial con las personas?	X		X		X		X		
	13	¿Comunica sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea?	X		X		X		X		
	14	¿Es asertivo cuando participa en las actividades de la institución?	X		X		X		X		
	15	¿Demuestra autonomía y libertad en la toma de decisiones?	X		X		X		X		
	16	¿Toma decisiones teniendo en cuenta el consenso del grupo?	X		X		X		X		
	17	¿Participa en la toma de decisiones en beneficio del desarrollo institucional?	X		X		X		X		
Estructura organizacional	18	¿Se adecúa con facilidad en el ambiente laboral?	X		X		X		X		
	19	¿Siente comodidad y seguridad en el lugar donde realiza su labor?	X		X		X		X		
	20	¿Realiza sus actividades de aprendizaje de manera amena?	X		X		X		X		
	21	¿Realiza mantenimiento a los espacios donde realiza sus funciones?	X		X		X		X		
	22	¿Contribuye en economizar los recursos de la institución?	X		X		X		X		
	23	¿Fomenta el cuidado de los bienes de la institución?	X		X		X		X		

	24	¿Propone la innovación tecnológica asumiendo riesgos?	X		X		X		X	
	25	¿Orienta sus actividades hacia el bienestar institucional?	X		X		X		X	
	26	¿Realiza sus actividades en la búsqueda de mejorar el desarrollo organizacional?	X		X		X		X	
COMUNICACIÓN INTERNA										
Comunicación Ascendente	27	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?	X		X		X		X	
	28	¿Cree que los comentarios o sugerencias que les hace a sus superiores son tomados en cuenta?	X		X		X		X	
	29	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	X		X		X		X	
	30	¿Se le permite aportar ideas y tomar decisiones en las actividades que realiza?	X		X		X		X	
	31	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?	X		X		X		X	
Comunicación Descendente	32	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?	X		X		X		X	
	33	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	X		X		X		X	
	34	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?	X		X		X		X	
	35	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?	X		X		X		X	
	36	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?	X		X		X		X	
Comunicación Horizontal	37	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?	X		X		X		X	
	38	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros para la solución de tareas y problemas?	X		X		X		X	
	39	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros es de manera abierta?	X		X		X		X	
	40	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros?	X		X		X		X	
	41	¿El lenguaje que emplean para intercambiar información es claro?	X		X		X		X	

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

² El ítem tiene relación con el constructo (Habilidades Sociales)

³ Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....


5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA CAJAMARCA
GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
Lic. Adm. Walter Guzmán Cotrina Mero
GERENTE DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
CLAO 16927

Firma del Juez.

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....


José Elmer Díaz Sánchez
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT 04-2373

Firma del Juez.

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....


Firma del Juez.

Anexo 5: Carta de autorización por parte de la Municipalidad Distrital de Yorongos



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YORONGOS
DISTRITO DE YORONGOS, PROVINCIA DE RIOJA, DEPARTAMENTO DE SAN MARTIN

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CONSTANCIA

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YORONGOS, PROVINCIA RIOJA, DEPARTAMENTO SAN MARTÍN.

HACE CONSTAR

Que la Srta. SARITA FUENTES CAMPOS, identificada con DNI. N° 43997995 y la Srta. GESSY ESTHER LOZADA ESPICHAN, están AUTORIZADAS a realizar una encuesta con el tema "**Comunicación interna y su relación con el comportamiento organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, región San Martín, 2020**".

Se expide la presente como constancia a solicitud de los interesados para fines académicos que estime conveniente

Yorongos, 10 de enero del 2020

