



Artículo original / Original article

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

Internal communication and its relationship with organizational behavior among employees of the Yorongos District Municipality, San Martín Region

Sarita Fuentes-Campos ^{1*}; Gessy Esther Lozada-Espichan ¹; José Tarrillo-Paredes ¹

¹ Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, Perú

Recibido: 25/11/2024

Aceptado: 28/12/2024

Publicado: 30/01/2025

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

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-valor < 0.05), es decir, a mayor aplicación de la comunicación interna, el comportamiento organizacional en los trabajadores mejorará.

Palabras clave: colaboradores; comunicación interna; desarrollo organizacional; 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.

Keywords: collaborators; internal communication; organizational development; institution

1. Introducción

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 (Aira, 2016).

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 estas ya que vivimos en un mundo globalizado y altamente competitivo (Villamarin Villamarin & Rivera Quimbita, 2015).

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, 2008).

A nivel nacional dentro de las organizaciones públicas en el Perú, según De La Concha (2014) 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 (2013) 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, Sánchez Gonzáles (2017) 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 (Ferrer 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.

2. Materiales y métodos

En el presente estudio se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo básico y correlacional, con un diseño no experimental y transversal, dado que no se manipularon las variables y la información se recolectó en un único momento (Hernández Sampieri et al., 2014). La población estuvo conformada por 100 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, a quienes también se consideró como muestra mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando de manera presencial dos cuestionarios estructurados en escala Likert: el primero, para evaluar el comportamiento organizacional con 26 ítems distribuidos en tres dimensiones (conducta individual, conducta grupal y estructura organizacional), y el segundo, para medir la comunicación interna con 15 ítems agrupados en tres dimensiones (comunicación ascendente, descendente y horizontal). Ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y presentaron alta confiabilidad, con coeficientes Alfa de Cronbach de 0,893 y 0,885 respectivamente. Los datos fueron procesados con el software SPSS v23.0, aplicándose la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov que indicó ausencia de normalidad, por lo que se utilizó la correlación de Spearman (Rho) para contrastar las hipótesis, considerando un nivel de significancia del 5%.

3. Resultados y discusión

3.1. 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 Alterna (H_1).

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

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

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

En la Tabla 1 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.

3.3. 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.

H_0 : 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 2. Análisis de correlación entre la comunicación interna y la conducta individual.

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

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

En la Tabla 2 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.

3.4. Hipótesis específica 2

H_1 : Existe relación significativa entre la comunicación interna y la conducta grupal en los colaboradores en la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

H_0 : 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 3. Análisis de correlación entre la comunicación interna y la conducta grupal.

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

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

En la Tabla 3 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.

3.5. Hipótesis específica 3

H_1 : Existe relación significativa entre la comunicación interna y la estructura organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, Región San Martín, 2020.

H_0 : 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 4. Análisis de correlación entre la comunicación interna y la estructura organizacional

Comunicación Interna	Conducta Individual		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,355**	.008	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

En la Tabla 4 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. 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 ($p\text{-valor} < 0.05$), entre las variables. Una investigación de López Quevedo (2016) desarrolló un estudio titulado “Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chacabuco”, donde demostró que la comunicación interna influye directamente en el clima organizacional en un 63.7%, en los trabajadores de la municipalidad de Chacabuco. 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 trabajo, 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.

5. Conclusiones

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 ($p\text{-valor} < 0.05$), 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.

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 ($p\text{-valor} < 0.05$), 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 ($p\text{-valor} < 0.05$), 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.

Financiamiento

Ninguno.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Contribución de autores

Los autores declaran haber realizado todas las etapas de la investigación y redacción del manuscrito.

Referencias bibliográficas

- Aira, M. R. (2016). Las instituciones y su incidencia en el comportamiento organizacional. *Negotium*, 11(33). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78245566005>
- Amorós, E. (2008). *Comportamiento Humano en las Organizaciones del Norte del Perú* (p. 398). <https://corladlima.org.pe/wp-content/uploads/2025/03/COMPORTAMIENTO-HUMANO-EN-LAS-ORGANIZACIONES-DEL-NORTE-DEL-PERU.pdf>
- De La Concha, G. C. (2014). *La Comunicación interna, horizontal, vertical, otras oportunidades* (pp. 1-20). Escuelas Católicas. <https://es.scribd.com/document/253825583/La-Comunicacion-Interna-Horizontal-Vertical-Otras-Oportunidades>
- Ferrer Dávalos, R. M. (2018). El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica. *Academio*, 5(2), 169-178. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6566330>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill Education.
- López Quevedo, M. K. (2016). *Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo* [Universidad Peruana Unión]. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/583>
- Molina-Sabando, L. A., Briones-Véliz, Á. B., & Arteaga-Coello, H. S. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498-510. <https://doi.org/10.23857/dc.v2i4.275>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15.ª ed.). Pearson Educación.
- Sánchez Gonzáles, J. I. (2017). *Gestión del Personal y Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Provincial de Ambo 2017* [Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/502>

Villamarin Villamarin, D. P., & Rivera Quimbata, A. L. (2015). *Análisis e importancia del comportamiento organizacional sustentado en las competencias, habilidades y el nivel administrativo de negocios que tienen las PYMES en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga*. 1-6.