

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**EFFECTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA INTEGRACIÓN
DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS
UTCUBAMBA 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

JUAN CARLOS CAMPOS RISCO

ASESOR

LINDA MARITA CRUZ PUPUCHE

<https://orcid.org/0000-0002-8600-8032>

Chiclayo, 2021

**EFFECTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA
INTEGRACIÓN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE
SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA 2019**

PRESENTADA POR:

JUAN CARLOS CAMPOS RISCO

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Carla Ethel Gamarra Flores

PRESIDENTE

Martha Fiorella Portaro Inchaustegui

SECRETARIO

Linda Marita Cruz Pupuche

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, fortaleza de voluntad y de carácter para lograr mis objetivos. A mis padres, por haberme apoyado en todo momento, por sus buenos consejos y los valores inculcados, pero más que nada por su amor incondicional. A cada docente que me apoyó y me brindó su tiempo y dedicación para poder lograr mis objetivos planteados.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme guiado en mi etapa universitaria, por ser mi compañero, por ayudarme a ser perseverante y darme la sabiduría para resolver cada dificultad presentada. A mi papá por enseñarme desde pequeño que la educación es lo único que nadie me puede arrebatar, a mi madre por ofrecer su apoyo incondicional y constante a largo de toda mi vida y a mis hermanos por ser un ejemplo para mí en mi camino universitario. A mis docentes de la facultad, porque a pesar de todo me tuvieron paciencia y dedicación.

RESUMEN

La presente investigación consiste en el estudio realizado en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC (EMSEU) ubicada en la ciudad de Bagua Grande del departamento de Amazonas. El propósito de la presente investigación es identificar el efecto que causa la comunicación interna en la integración laboral en una empresa estatal/privada.

El objetivo principal es determinar el efecto que genera la CI en la integración de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba. Dicha investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel explicativo y un diseño no experimental. El proceso de recolección de información se realizó a través de la técnica encuesta, con el instrumento cuestionario que se basaron según el modelo de las 3 esferas de las comunicación interna, de Torres (2012).

Como resultado de la investigación, se pudo confirmar que existe un efecto positivo moderado que genera la CI en la integración en la organización.

Se concluyó que al contrastar las bases teóricas referente a la CI y la integración con los resultados obtenidos, permitió la confirmación de la hipótesis y responder a todo lo cuestionado.

Palabras claves: Comunicación interna, integración, colaboradores.

Clasificación JEL: M1, M10, M14, M12.

ABSTRACT

This research consists of the study carried out in the Municipal Electric Services Company Utcubamba SAC (EMSEU) located in the city of Bagua Grande in the department of Amazonas. The purpose of this research is to identify the effect that internal communication causes in labor integration in a state / private company.

The main objective is to determine the effect generated by the CI in the integration of the Municipal Electric Services Company Utcubamba. This research is of a quantitative approach, of an applied type, of an explanatory level and a non-experimental design. The information gathering process was carried out through the survey technique, with the questionnaire instrument based on the model of the 3 spheres of internal communication, by Torres (2012).

As a result of the research, it was confirmed that there is a moderate positive effect generated by IC on integration in the organization.

It was concluded that by contrasting the theoretical bases regarding IC and the integration with the results obtained, it allowed the confirmation of the hypothesis and answering everything questioned.

Keywords: Internal communication, integration, collaborators.

JEL Clasifications: M1, M10, M14, M12.

Índice

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

| | | |
|------|--|----|
| I. | Introducción..... | 10 |
| II. | Marco teórico..... | 12 |
| | 2.1. Antecedentes..... | 12 |
| | 2.2. Bases teóricas científicas..... | 13 |
| III. | Metodología..... | 18 |
| | 3.1. Tipo y nivel investigación..... | 18 |
| | 3.2. Diseño de investigación..... | 18 |
| | 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 18 |
| | 3.4. Criterios de selección..... | 18 |
| | 3.5. Operacionalización de variables..... | 19 |
| | 3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos..... | 20 |
| | 3.7. Procedimientos..... | 23 |
| | 3.8. Plan de procesamiento..... | 24 |
| | 3.9. Matriz de consistencia..... | 25 |
| | 3.10. Consideraciones éticas..... | 26 |
| IV. | Resultados y discusión..... | 26 |
| | 4.1. Determinar el grado de CI actual de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba..... | 26 |

| | |
|--|----|
| 4.2. Determinar el grado de integración del personal de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba..... | 27 |
| 4.3. Analizar la relación de las dimensiones de integración con las dimensiones de CI de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba | 29 |
| 4.4. Identificar el efecto de las dimensiones de CI sobre la variable integración de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba..... | 29 |
| 4.5. Determinar el efecto que genera la CI en la integración de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba | 31 |
| 4.6. Discusión..... | 33 |
| V. Conclusiones y recomendaciones | 35 |
| 5.1. Conclusiones..... | 35 |
| 5.2. Recomendaciones | 36 |
| VI. Lista de referencias | 37 |
| VII. Anexos..... | 39 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Operacionalización de variables | 19 |
| Tabla 2. Confiabilidad de dimensiones de CI | 21 |
| Tabla 3. Confiabilidad de las dimensiones de integración..... | 21 |
| Tabla 4. Fiabilidad de variables | 21 |
| Tabla 5. Distribución de personal..... | 23 |
| Tabla 6. Matriz de consistencia | 25 |
| Tabla 7. Medidas descriptivas de la CI..... | 26 |
| Tabla 8. Baremación CI | 27 |
| Tabla 9. Medidas descriptivas integración..... | 28 |
| Tabla 10. Baremación de integración | 28 |
| Tabla 11. Correlación de dimensiones de las variables | 29 |
| Tabla 12. Resumen de las dimensiones de la variable CI sobre la variable integración | 30 |
| Tabla 13. ANOVA de las dimensiones de la variable CI sobre la variable integración..... | 30 |
| Tabla 14. Efecto de las dimensiones de la variable CI sobre la variable integración..... | 30 |
| Tabla 15. Resumen de la CI y de integración | 31 |
| Tabla 16. ANOVA de la comunicación interna en la integración..... | 32 |
| Tabla 17. Efecto de la variable CI en la integración | 32 |

I. Introducción

A medida que transcurren los años la comunicación organizacional comienza a cobrar una importancia estratégica evidente como facilitadora del trabajo colaborativo y la integración de todos los colaboradores que conforman la fuerza laboral. En este sentido, se considera la CI como uno de los principales agentes constructores y transmisores de la cultura organizacional y, por tanto, la base de la comunicación externa. Asimismo, observamos que en la organización todo se comunica, tanto como los contenidos formales y los informales, los planificados y los espontáneos. Del mismo modo, la palabra (pensada, escrita y dicha) es la materia prima que tiene el poder de construir e, incluso, destruir el futuro organizacional. Por tanto, la CI se puede comprender como una gran conversación que se extiende desde el origen hasta el final de la organización, en la que participa (intencionadamente o no) toda la fuerza laboral. Esta realidad requiere una mayor concienciación sobre la función estratégica de la CI, entendida como una herramienta de gestión presente en todos los procesos y funciones organizativas y que integra a todos los profesionales (Guerrero 2019).

Hoy en día, debido al aumento financiero y de los negocios, se hizo evidente la necesidad de una visión mejor estructurada del dominio de la CI en las empresas del país. Al identificar esta brecha y siendo la CI un método de transmitir información y entablar relaciones socio-laborales. Se ve la necesidad de resaltar su efecto en la integración laboral, siendo uno de los aspectos más importantes dado que permite impulsar a la CI y pueda fluir de manera más confiable la información en todos los canales de la organización (Vilanova, 2017). La comunicación cumple un rol protagónico, pues permite transmitir lo que quieren dar a conocer los colaboradores, tal como lo que sienten y la integración permite realizar acciones eficientes en forma conjunta y sin desconexiones (Herrera y Ruiz, 2017).

La Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba es una empresa de servicio público con derecho privado, dedicada a la prestación de servicios de luz a la ciudad de Bagua grande y distritos anexos ubicados a la provincia de Utcubamba desde el año 1994. Esta empresa a pesar de tener 26 años de vigencia en el sector, sin embargo cuenta con constantes confusiones al alcanzar objetivos en común ocasionando discusiones entre colaboradores, desmotivación provocada por la incertidumbre de parte de la alta dirección, incomodidad en el ambiente laboral generada por las diversas discusiones entre los mismos, comunicación centralizada sin opinión y participación alguna de los demás, discusiones entre jefaturas y desconfianza entre colaboradores, debido a que los colaboradores de las diversas áreas no tienen bien definidas sus funciones. El cual la información fue obtenida a través de una previa entrevista diagnóstico al administrador general.

El problema de investigación que se presenta en la empresa se puede formular mediante la siguiente interrogante, ¿Cuál es el efecto de la CI en la integración de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba?

El objeto de estudio se basa en el efecto que genera la CI en la integración de La Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba. Por otro lado, el objetivo general consiste en determinar el efecto que genera la CI en la integración de La Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba. De igual modo los objetivos específicos se basan en determinar el grado de CI actual de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba, determinar el grado de integración del personal de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba, analizar la relación de las dimensiones de integración con las dimensiones de CI de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba e identificar el efecto de las dimensiones de la CI sobre la integración en la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba.

Por ella, esta investigación permitió determinar el efecto de la CI a la integración en una empresa, el cual pertenece a un sector muy poco investigado. La investigación se justifica porque al determinar el efecto que causa la CI a la integración ubicada en amazonas, permitirá generar mayor importancia en la selva del Perú a estos aspectos. La finalidad de esta investigación consiste en que la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba brinde a los pobladores de la provincia de Utcubamba un óptimo servicio.

En el capítulo I se denomina introducción, consta de la situación problemática de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba y hechos relevantes a nivel mundial; el capítulo II es el marco teórico, hace mención a los antecedentes más resaltantes y bases teóricas con mayor aportación para la investigación; el capítulo III es metodología, hace referencia a los procedimientos y técnicas de diversa índole para llevar a cabo la investigación; el capítulo IV se abordaron los resultados hallados por el objetivo general y por cada objetivo específico y por último el capítulo V consiste en las conclusiones y recomendaciones para la investigación.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Romero y Martín (2016), en su investigación tuvo como objetivo principal proponer un conjunto de acciones y medios que permita una comunicación más eficaz, integrativa y optimizada en toda la fundación, utilizando el modelo de redes de comunicación, como resultado de esta se afirma que la comunicación organizacional están repercutiendo sobre el desarrollo de las actividades dentro de la organización e influye directamente sobre la integración de los colaboradores.

Caggia y Pereyra (2017), en su investigación que tuvo como objetivo principal determinar el déficit de las relaciones interpersonales para una mejora del servicio de enfermería que facilite la integración del personal a nivel interno y a su vez con las demás áreas con las que interactúa, el cual se utilizó el modelo de comunicación de Shannon y Weaver, manifiesta que la comunicación es uno de los principales medios para la cohesión e integración de las organizaciones.

Oyarvide, Reyes y Montaña (2017), en su estudio que tuvo como objetivo emplear los conceptos que implica la CI para una óptima administración institucional, que estuvo comprendido bajo el modelo de gestión de la comunicación en organizaciones, se obtuvo como resultado que los colaboradores son los pilares para el funcionamiento de una organización. Por lo tanto la gestión de la CI representa ante todo, una fortaleza para el funcionamiento organizacional y que por tal motivo no debe quedar rezagada del día a día de la institución.

Caldas y González (2018), en su investigación, su investigación tuvo como fin potencializar la CI de la empresa La Rápida mediante el diseño e implementación de un plan estratégico que permita mejorar el desempeño y participación entre los trabajadores, dando solución a los problemas de CI de la empresa, que estuvo comprendida bajo el modelo de gestión comunicacional. Se obtuvo como resultado que la comunicación organizacional interna se encuentra caracterizada por la falta de herramientas que motiven al personal a desarrollar sus actividades de una forma eficaz y eficiente. Explicando que el desarrollo de una organización se origina al establecimiento de la CI como parte del proceso que hacen todos los colaboradores para cumplir sus actividades.

Ostos (2016), en su investigación, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional (CO) como herramienta de Relaciones Públicas y la integración corporativa (IC) de los colaboradores de los establecimientos de salud pública de la región Lima. Es un estudio no experimental con un nivel de investigación correlacional, para lo cual se abordó a una muestra de 224 colaboradores, integrada por trabajadores de una institución de salud. Se pudo demostrar, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, que no existe relación significativa entre la CO y la IC de los colaboradores en dicha entidad de salud, así como la evidencia de una relación débil entre las variables de investigación.

A su vez Sierra (2016), en su investigación, cuyo objetivo fue demostrar la importancia que tiene la comunicación corporativa en la creación de integración laboral, concretamente, a nivel empresarial y el impacto que ésta causa en el cliente. Dicha investigación consideró el modelo de Capriotti denominado La Comunicación Integrada, obteniendo como resultado que para la empresa Pathis es esencial la comunicación interna y debe estar perenne para que pueda afianzar y agilizar de manera exitosa la integración entre colaboradores.

2.2. Bases teóricas científicas

Gestión organizacional

En el manual de gestión publicado por la Fundación Luis Vives, hablar de la gestión es hacer referencia a las actividades vinculadas a administrar una empresa, lo cual exige utilizar apropiadamente los recursos disponibles. Asimismo, involucra una labor vinculada a un conjunto de personas (que pertenecen a un empresa) que tienen objetivos en común. La gestión hace referencia a personas con apego a los mismos objetivos, motivación, trabajo en equipo, capacidades y, principalmente, una buena utilización de todos los recursos, incluidos los humanos, de la misma manera para una satisfacción superior y beneficio propio de las que la forman (De Asís, 2003).

Comunicación organizacional interna

La finalidad de la CI de las organizaciones es facilitar la sinergia del trabajo de los colaboradores. La CI en la empresa conforma uno de los pilares principales para enlazar las relaciones entre las diversas áreas de la estructura institucional (Chiang, 2012).

La Comunicación Organizacional interna está dirigida al conjunto de personas que están directamente relacionadas con la empresa. En el caso de una empresa grande, está conformado por la alta dirección, los accionistas, los stakeholders, entre otros siendo vitales para la institución (García, 2011).

Al hablar de CI se hace referencia a todas las acciones realizadas por la empresa para la producción y la sostenibilidad de los vínculos interpersonales entre compañeros de trabajo mediante el uso diverso de comunicación que mantenga motivados, informados e integrados para que se colabore con el logro de objetivos institucionales (Torres, 2012). Siendo esta la definición conceptual que se aplicará en la presente investigación.

Beneficios de una óptima comunicación interna

Ruiz (2010), afirma que la CI es el cambio proyectado de información dentro de una institución. Teniendo como finalidad implementar un conjunto de procesos para la canalización y fluidez de información, permitiendo alcanzar los objetivos individuales y organizacionales. Esto se puede apreciar en los siguientes aspectos:

- El progreso y sostenibilidad de los vínculos interpersonales.
- La simplicidad de entablar vínculos empresa – colaborador.
- La creación de la información recibirán los colaboradores de la institución referente a los objetivos y estrategias de la empresa.
- La respectiva información desarrollada para que así los colaboradores estén motivados e incentivados.

Modelos de comunicación interna

Modelo de las 6 ies de la comunicación interna

El modelo en mención se aplicó en diversos escenarios de múltiples sectores, enfocándose en 5 dimensiones: identificación, información, integración, instrucción e imagen. Sin embargo el presente modelo no será aplicado en la investigación debido a que fue orientado hacia el endomarketing, concepto que consiste en la atracción de profesionales a instituciones con el fin de demostrar los diversos valores que puede ofrecer la organización (Bustamante, 2005).

Modelo de las 3 esferas de la comunicación interna

En la figura 1 se puede observar el modelo de la CI, realizado por Torres (2012), siendo un modelo enfocado en el bienestar organizacional y aplicado a una organización del sector gubernamental como EMSEU, con sus respectivas 3 dimensiones: Informativa, afectiva-colaborativa y estratégica; que serán explicados detalladamente a continuación.

Esfera Informativa:

La finalidad de la CI en esta esfera, es fomentar con cada uno de los colaboradores y de las diversas áreas de la empresa, la información referente al día a día del comercio y de los diversos procesos realizados en toda la organización, del mismo modo la información vinculada a las normas y valores para un óptimo clima organizacional, tanto en un nivel operario, como en un nivel directivo.

Esfera afectiva-colaborativa:

Esta esfera tiene como finalidad permitir el desarrollo y creación del bienestar entre los colaboradores de la institución y ser impulsadora de liderazgo, trabajo en equipo y constante desarrollo personal y profesional para todos los trabajadores de la organización. La comunicación colabora estrechamente con el talento humano, capacitación y el desarrollo de la alta dirección de la institución.

Esfera estratégica:

Finalizando con la descripción del modelo, se tiene a la esfera estratégica, siendo la principal aliada de la institución para reforzar los cimientos de su cultura organizacional, las cualidades de la marca, integrando a los colaboradores a las estrategias establecidas por la empresa, impulsando la participación, la innovación y proteger el prestigio de esta, estando todo alineado a alcanzar los objetivos institucionales en el marco ético perteneciente.



Figura 1. Modelo de comunicación interna

Integración

Brandolini (2009), indica que la comunicación organizacional es de suma importancia para aumentar la colaboración e incentivar la integración de los trabajadores. La integración fomenta el trabajo en equipo y esto permite disminuir y corregir problemas en un proceso productivo. Del mismo modo, produce un ambiente laboral en el que el trabajador se escuchado, estimado e impulsado.

Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003), recalca que las bases primordiales de la integración de los colaboradores son: disminuir los costos operarios, la ansiedad, cambio constante de personal y reducción de tiempo a los jefes con respecto a la supervisión y con los demás colaboradores.

Así mismo Pirela y Ligia (2010), define a la integración organizacional como el nivel en que se establecen normas para una efectiva y cooperativa comunicación con la finalidad del cumplimiento de objetivos, mediante el trabajo mutuo y comunicación entre las áreas, claridad en puestos, comprensión e información de logros de las demás áreas.

Según Andrade (2005), la integración consiste en la inclusión de los colaboradores en los procesos institucionales y velar por los buenos vínculos interpersonales y laborales que aporten al trabajo sincronizado en equipo, siendo para este los 2 pilares de la integración. Cabe aclarar que la definición conceptual de Andrade será la aplica en la presente investigación.

Trabajo en equipo

Como primer pilar, se menciona al trabajo en equipo, el cual consiste en un grupo reducido de personas que, con experiencia y destrezas complementarias, enlazan sus habilidades para alcanzar objetivos establecidos y ejecutar actividades alineadas al logro de los mismos. El trabajo por unidad y grupal propio del equipo, se efectúa en un parámetro socio – afectivo caracterizado por un ambiente de estima y seguridad mutua y placentero (Andrade, 2005).

Relación con la alta dirección

De igual manera como segundo pilar, se encuentra a las relaciones con la alta dirección, el cual consta de la comunicación ascendente, siendo esto, los mensajes que se transmiten desde los operarios a la alta dirección, usualmente con la finalidad de realizar preguntas, establecer una retroalimentación y poder aportar ideas o sugerencias. Dicha comunicación tiene como consecuencia aumentar la actitud y moral de los colaboradores, al emplear esta comunicación en redes ascendentes permite la integración de todos los trabajadores de la organización.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que se utilizó la recolección de información para probar la hipótesis con base a una medición numérica. Fue de tipo aplicada, debido a que se utilizaron conocimientos administrativos; de nivel explicativo, porque permitió determinar, definir, establecer los efectos de la CI en la integración.

3.2. Diseño de investigación

La presente investigación tuvo un diseño no experimental, debido a que no se manipularán las variables, dicho de otra manera, no hubo interferencia del encuestador ante la realidad y se analizaron sus incidencias e interrelación en un momento establecido (Hernández, 2003).

3.3. Población, muestra y muestreo

La Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba, ubicado en el distrito de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, departamento de Amazonas, consta con 42 trabajadores actualmente, siendo una población finita e idónea para abordar el estudio. La presente investigación no contó con muestreo, debido a la reducida población, por lo tanto es una muestra censal, las herramientas y técnicas fueron aplicadas a toda la población.

3.4. Criterios de selección

El criterio de selección de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba para realizar la presente investigación se definió dado que no hay inconvenientes en abordar a la población de estudio, debido a la accesibilidad pertinente se realizó una medición censal.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | TÉCNICA | INSTRUMENTO |
|--|---|--------------------------------|---|----------|--------------|
| INTEGRACIÓN (Variable independiente) | Según Andrade (2005), la integración consiste en incluir a los colaboradores en los procesos institucionales y velar por los buenos vínculos interpersonales y laborales que aporten al trabajo sincronizado en equipo, siendo pilares fundamentales para la comunicación. | Trabajo en equipo | Nivel de confianza en compañeros de trabajo | | |
| | | | Nivel de pertenencia | | |
| | | Relación con la alta dirección | Nivel de respuesta | | |
| | | | Nivel de confianza | | |
| COMUNICACIÓN INTERNA (Variable dependiente) | Según Torres (2012), conjunto de actividades realizadas por la empresa para la producción y la sostenibilidad de las relaciones interpersonales entre los colaboradores mediante el uso diverso de comunicación que mantenga motivados, informados e integrados para que se colabore con el logro de objetivos institucionales. | Informativa | Condición de la información | Encuesta | Cuestionario |
| | | | Información oportuna | | |
| | | Afectiva - Colaborativa | Clima Organizacional | | |
| | | | Nivel de cooperación | | |
| | | Estratégica | Cultura corporativa | | |
| | | | Nivel de participación | | |
| Compromiso organizacional | | | | | |

Elaboración basada en Andrade (2005) y Torres (2012).

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

En la recolección que tuvo la presente investigación, se realizó mediante la aplicación de la técnica de una encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario para las siguientes dimensiones:

- En cuanto el trabajo en equipo, se buscó analizar la compatibilidad que se tienen entre los colaboradores
- En la relación con la alta dirección, se buscó definir nivel de interacción sea recíproco.
- Mientras en la Informativa, se buscó el nivel de confiabilidad en la información transmitida.
- En la afectiva-colaborativa, el grado de participación de los colaboradores.
- Finalmente, en la estratégica se buscó compenetrar a todos los colaboradores en un objetivo común.

La encuesta estuvo compuesta de 20 enunciados, el cual 8 pertenecieron a la variable integración, siendo 4 de la dimensión trabajo en equipo y 4 de la dimensión relación de la alta dirección. Cada uno de los ítems referentes a esta variable fueron basados en una encuesta partiendo del instrumento de Andrade (2005).

Por otro lado 12 pertenecieron a la variable CI, perteneciendo 2 a la dimensión informativa, 3 a la dimensión afectiva – colaborativa y 7 a la dimensión estratégica, en el orden ya mencionado respectivamente. Los 12 ítems fueron extraídos de una encuesta basada en el instrumento de Torres, adicional a ellos dicha encuesta fue aplicada en una empresa similar a la de la presente investigación.

La investigación fue de escala Likert (lo que significa; 0=totalmente en desacuerdo; 1=en desacuerdo; 2=ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 3=de acuerdo y 4=totalmente de acuerdo), las preguntas presentadas fueron de tipo cerrada y fue una encuesta autodirigida.

Resumen de confiabilidad

La finalidad de Lee Joseph Cronbach fue utilizada para avalar la solidez interna del instrumento (cuestionarios). Con lo que respecta al constructo de CI, las dimensiones informativas, afectiva – colaborativa y estratégica, han obtenido un valor de fiabilidad mayor a lo establecido (0.7), siendo el valor del alfa de 0.733, 0.863 y 0.815 respectivamente.

Tabla 2. Confiabilidad de dimensiones de CI

| VARIABLES | VALOR ALFA | ELEMENTOS | MAGNITUD |
|-------------------------------------|-----------------------|------------------|-----------------|
| Informativa (X1) | 0.733 | 2 | Alta |
| Afectiva – Colaborativa (X2) | 0.863 | 3 | Muy alta |
| Estratégica (X3) | 0.815 | 7 | Muy alta |

Para el constructo integración, las dimensiones, la dimensión trabajo en equipo y relación con la alta dirección se obtuvo un valor de fiabilidad mayor a lo establecido (0.7), siendo el valor del alfa de 0.814 y 0808 respectivamente.

Tabla 3. Confiabilidad de las dimensiones de integración

| VARIABLES | VALOR ALFA | ELEMENTOS | MAGNITUD |
|--|-----------------------|------------------|-----------------|
| Trabajo en equipo (Y1) | 0.814 | 4 | Muy alta |
| Relación con la alta dirección (Y2) | 0.808 | 4 | Alta |

Finalmente, para ambos constructos, CI e integración, se obtuvo un valor de fiabilidad mayor a lo establecido (0.7).

Tabla 4. Fiabilidad de variables

| VARIABLES | VALOR ALFA | ELEMENTOS | MAGNITUD |
|---------------------------------|-----------------------|------------------|-----------------|
| Comunicación interna (X) | 0.762 | 12 | Alta |
| Integración (Y) | 0.746 | 8 | Alta |

Análisis factorial confirmatorio

Comunicación interna

Para definir la validez de este constructo se realizó el análisis factorial confirmatorio. Permitiendo determinar si la variable es multidimensional, se empleó a la prueba de Kaiser – Meyer – Olkin, (KMO) el cual establece que la medida de adecuación de la muestra debe ser $\geq 0,5$ y el sigma del método estadístico denominado esfericidad de Barlett (debe ser $\leq 0,05$). En el cual los resultados hallados, tal cual se mostraron en el anexo 4, satisfactoriamente superaron las limitaciones mencionadas.

Integración

Para definir la validez de este constructo se realizó el análisis factorial confirmatorio. Permitiendo determinar si la variable es multidimensional, se empleó a la prueba de KMO el cual establece que la medida de adecuación de la muestra debe ser $\geq 0,5$ y el sigma del método estadístico denominado esfericidad de Barlett (debe ser $\leq 0,05$). En el cual los resultados hallados, tal cual se muestran en el anexo 5, satisfactoriamente superan las limitaciones mencionadas.

Matriz de componente rotado

La matriz de componente rotado tuvo como finalidad alinear los ítems en sus dimensiones respectivas. Adicionalmente a ello fue un indicador, que permitió visualizar los ítems que cargan en una misma dimensión, eso indicó que si estuvieron relacionadas. El principio aplicado para determinar el cumplimiento de validez convergente fue afirmar que las cargas de la tabla confirmó que las cargas factoriales de la matriz de componentes fueron > 0.5 para los indicadores (Jöreskog y Sörbom, 1998).

Comunicación interna

Se pudo apreciar en el anexo 6, que cada ítem de la dimensión informativa carga respectivamente en su dimensión, del mismo modo con lo que respecta en la dimensión afectiva – colaborativa y de la misma manera la dimensión estratégica, se pudo apreciar que en el ítem 5 hubo 2 cargas, sin embargo, se considera la más alta, por ende, todas cargan en su respectiva dimensión.

Integración

Se pudo apreciar, según el anexo 7, que cada ítem de la dimensión trabajo en equipo carga respectivamente en su dimensión y de igual manera con lo que respecta en la dimensión relación con la alta dirección.

Prueba de normalidad por variables

Se utilizó la técnica estadística de normalidad de Shapiro Wilk, debido a que la población es inferior a 50 personas, para determinar su distribución y el método de correlación.

Como se pudo apreciar en el anexo 8, el sigma fue mayor a 0.05 en ambas variables, por lo que se pudo confirmar que ambas proceden de una distribución normal y se procedió a determinar la relación a través de la correlación de Pearson.

3.7. Procedimientos

Se solicitó la autorización respectiva al gerente general para realizar dichas encuestas a todo el personal, comenzando de manera descendente de la siguiente manera:

Tabla 5. Distribución de personal

| Nº | Área | Nº de trabajadores |
|----|------------------|--------------------|
| 1 | Gerencia general | 1 |
| 2 | Administración | 2 |
| 3 | Contabilidad | 3 |
| 4 | Secretaría | 1 |
| 5 | Tesorería | 1 |
| 6 | Recaudación | 1 |
| 7 | Comercial | 15 |
| 8 | Logística | 4 |
| 9 | Informática | 3 |
| 10 | Distribución | 10 |
| 11 | Vigilancia | 1 |

Para el acceso a la recolección de información, el procedimiento comenzó el 15 agosto del año 2018 con la respectiva solicitud y carta de presentación dirigida al gerente general de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba, aprobado inmediatamente al día siguiente.

La información fue recolectada en el mes de abril del año 2019, comenzando el lunes 21 y finalizando el miércoles 23 del presente mes. Se encuestaron a las 11 áreas y jefaturas pertenecientes a la empresa, el orden en el cual se aplicó la encuesta fue de manera descendente según su jerarquía, comenzando por la gerencia general y terminando con la jefatura de vigilancia. La duración de la encuesta por área o jefatura tuvo alrededor de 15 minutos, 5 minutos para la explicación de la encuesta y 10 minutos para el llenado.

El primer día se encuestó a las áreas de gerencia general, administración, contabilidad y secretaría, esta encuesta se aplicó en el horario después de almuerzo según indicaciones del gerente general, de 3:00 P.M. a 4:00 P.M. En el segundo día se encuestó a las áreas de tesorería, recaudación, comercial y logística, esta encuesta se aplicó lo más temprano del segundo día, de 8:45 A.M. a 9:45 A.M. Para finalizar en el tercer día se encuestó a las áreas de informática, distribución y vigilancia teniendo una duración 10:00 A.M a 10:45 A.M.

3.8. Plan de procesamiento

Para la presente investigación, se procedió a tabular los datos en una de hoja de cálculo del programa Excel, posteriormente fueron importados hacia el programa SPSS para una mayor facilidad de obtención de resultados alineados al cumplimiento de los objetivos del informe. Adicional a ello se utilizaron los métodos estadísticos como el alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad, la prueba de Kaiser - Meyer - Olkin para determinar la validez, la prueba de normalidad para determinar si es paramétrica o no y definir el método de correlación a aplicar, se realizó la baremación para determinar el grado de las variables, se utilizó la prueba de correlación de Pearson y la regresión lineal con el fin de determinar el objetivo general el cuál es determinar el efecto que genera la CI en la integración de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 6. Matriz de consistencia

| PROBLEMA CENTRAL | OBJETIVOS | HIPOTESIS | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|--|---|---|--|---|
| <p>¿Cuál es el efecto de la comunicación interna en la integración de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba?</p> | <p>Objetivo general Determinar el efecto que genera la comunicación interna en la integración de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba (EMSEU).</p> | <p>La comunicación interna afecta positivamente en la integración de EMSEU.</p> | <p>Integración Trabajo en equipo</p> <p>Relación con la alta dirección</p> <p>Comunicación interna Informativa</p> <p>Afectividad</p> <p>Estratégica</p> | <p>Enfoque, tipo y nivel de investigación Cuantitativo, tipo aplicada y con un nivel explicativo o causal</p> |
| | <p>Objetivos específicos Determinar el grado de comunicación interna actual de EMSEU.</p> | | | <p>Diseño de investigación No experimental</p> |
| | <p>Determinar el grado de integración del personal de EMSEU.</p> | | | <p>Población Los 42 trabajadores actualmente, siendo una población finita e idónea para abordar el estudio, la presente investigación cuenta con una muestra censal.</p> |
| | <p>Analizar la relación de las dimensiones de integración con las dimensiones de comunicación interna de EMSEU.</p> | | | <p>Tratamiento estadístico Regresión lineal, prueba de normalidad, correlación de Pearson.</p> |
| <p>Identificar el efecto de las dimensiones de la comunicación interna sobre la variable integración.</p> | | | | <p>Técnicas Encuestas</p> <p>Instrumentos Cuestionarios</p> |

3.10. Consideraciones éticas

La investigación fue realizada de manera anónima y confidencial, para salvaguardar la integridad del encuestado, recalcando que es una investigación netamente académica y cuyos resultados fueron tabulados de manera privada sin exhibir los resultados de la encuesta y sin poner en riesgo su estabilidad laboral.

IV. Resultados y discusión

4.1. Determinar el grado de CI actual de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba

Medidas descriptivas

Para realizar el análisis del constructo, desde sus dimensiones informativa, afectiva – colaborativa y estratégica se hizo uso de los estadísticos descriptivos.

Tabla 7. Medidas descriptivas de la CI

| | Media | Mediana | Moda | Desviación estándar |
|--------------------------------|--------------|----------------|-------------|----------------------------|
| Informativa | 2,51 | 2,50 | 2,50 | 0,69 |
| Afectiva – Colaborativa | 2,67 | 2,67 | 2,67 | 0,77 |
| Estratégica | 3,18 | 3,29 | 3,43 | 0,43 |

Luego de identificar las medidas descriptivas, se necesitó realizar la baremación, para poder definir correctamente la interpretación.

Baremación

Se utiliza la técnica de la baremación para determinar el índice de CI. Para ello se divide el máximo valor de la escala de Likert utilizada en los instrumentos (valores del 0 al 4) entre 3.

Tabla 8. Baremación CI

| Percentil | Valor | Índice de CI |
|---------------------|-------------|--------------|
| Percentil 33 | 0,00 – 2,59 | Baja |
| Percentil 66 | 2,60 – 2,91 | Media |
| Percentil 99 | 2,92 – 4,00 | Alta |

En el análisis de las medias de las dimensiones del constructo CI y luego de que se determinó el baremo, se puede interpretar que:

La dimensión estratégica tuvo una media de 3.18, el cual dentro de la baremación realizada se encuentra en un alto índice, existiendo un alto índice en el que los colaboradores creen que la misión, visión y valores de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba están en consonancia con la realidad institucional.

La dimensión afectiva-colaborativa se determinó una media de 2.67, que dentro de la baremación realizada se encuentra en un índice regular, por lo que los colaboradores demuestran indiferencia al momento que algún compañero sugiera algo relevante al trabajo.

Mientras que la di

mensión informativa obtuvo una media de 2.51, el cual dentro de la baremación obtenida se encuentra en un índice bajo, esto indica que los colaboradores no creen que la información que reciben es de gran interés.

Luego de analizar por dimensión el grado de CI, la media de la variable es de 2.64, que dentro de la baremación realizada se aprecia que tiene un grado medio, interpretándose como que los colaboradores perciben de manera regular que la CI sea importante en la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba.

4.2. Determinar el grado de integración del personal de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba

Medidas descriptivas

Para realizar el análisis del constructo, desde sus dimensiones trabajo en equipo y relación con la alta dirección se hizo uso de los estadísticos descriptivos.

Tabla 9. Medidas descriptivas integración

| | Media | Mediana | Moda | Desviación estándar |
|---------------------------------------|--------------|----------------|-------------|----------------------------|
| Trabajo en equipo | 3,24 | 3,25 | 3,25 | 0,691 |
| Relación con la alta dirección | 2,68 | 2,75 | 2,75 | 0,696 |

Luego de identificar las medidas descriptivas, se necesitó realizar la baremación, para poder definir correctamente la interpretación.

Baremación

Se utiliza la técnica de la baremación para determinar el índice de integración. Para ello se divide el máximo valor de la escala de Likert utilizada en los instrumentos (valores del 0 al 4) entre 3.

Tabla 10. Baremación de integración

| Percentil | Valor | Índice de Int |
|---------------------|--------------|----------------------|
| Percentil 33 | 0,00 – 2,88 | Baja |
| Percentil 66 | 2,89 – 3,25 | Media |
| Percentil 99 | 3,26 – 4,00 | Alta |

En el análisis de las medias de las dimensiones del constructo integración y luego de que se determinó el baremo, se puede interpretar que:

La dimensión trabajo en equipo se determinó una media de 3.24, el cual dentro de la baremación realizada se tuvo un índice medio, interpretándose como una indiferencia por parte de los colaboradores en cuanto solicitar información a otros compañeros cuando las necesitan.

Mientras que la dimensión relación con la alta dirección se identificó una media de 2.68, que dentro de la baremación realizada se califica como un bajo índice, dando como resultado que los colaboradores no sienten aprecio de parte de los directivos por el trabajo que realizan.

Luego de analizar las 2 dimensiones de integración, la media de la variable es de 2.95, que dentro de la baremación expuesta se aprecia que se encuentra en un grado medio, interpretándose como que los colaboradores perciben de manera regular que la integración sea fundamental en la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba.

4.3. Analizar la relación de las dimensiones de integración con las dimensiones de CI de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba

Correlación de Pearson entre las variables

Se procedió a realizar la correlación de Pearson entre las dimensiones de las variables, para poder tener una mayor precisión de relación entre las variables.

Tabla 11. Correlación de dimensiones de las variables

| | | PROMINF O | PROMAFEC OL | PROMESTR A |
|-----------------|-------------------------|--------------|----------------|---------------|
| PROMTRAEQ UI | Correlación de Pearson | ,343* | -,015 | ,258 |
| | (R) | | | |
| | Sig. (bilateral) | ,026 | ,923 | ,100 |
| | N | 42 | 42 | 42 |
| RELALTDIR | Correlación de Pearson | ,109 | ,266 | ,552** |
| | Sig. (bilateral) | ,492 | ,089 | ,000 |
| | N | 42 | 42 | 42 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

Para determinar la correlación, se debe tener en cuenta si $R > 0$, en este caso hay correlación positiva, a excepción de la relación entre la dimensión trabajo en equipo con la dimensión afectiva – colaborativa, el cual es una correlación negativa muy baja, resumiéndose a que los colaboradores no perciben que al trabajar en equipo necesariamente se tenga que entablar lazos afectivos entre los mismos, mientras que la correlación entre la dimensión relación con la alta dirección y la dimensión estratégica es positiva en grado moderada, debido a que sienten una alta relación en entablar comunicación con los directivos para alcanzar los objetivos establecidos.

4.4. Identificar el efecto de las dimensiones de CI sobre la variable integración de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba.

Dimensiones de la CI en la integración de (regresión lineal)

A continuación se identificó la influencia de las dimensiones de la variable independiente (CI) sobre la variable dependiente (integración).

Tabla 12. Resumen de las dimensiones de la variable CI sobre la variable integración

| Resumen del modelo | | | | |
|---------------------------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
| 1 | ,654 ^a | ,427 | ,382 | ,40184 |

a. Predictores: (Constante), AFECCOLA, INFO, ESTR

De acuerdo a los resultado mostrados en la tabla 17, el R cuadrado del modelo evidencia que las dimensiones de la variable CI influye sobre la variable integración en un 42.7%.

Tabla 13. ANOVA de las dimensiones de la variable CI sobre la variable integración

| ANOVA^a | | | | | | |
|--------------------------|-------------------|--------|------------------|-------|-------|-------------------|
| Modelo | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. | |
| 1 | Regresión | 4,581 | 3 | 1,527 | 9,457 | ,000 ^b |
| | Residuo | 6,136 | 38 | ,161 | | |
| | Total | 10,717 | 41 | | | |

a. Variable dependiente: PROMINTEGRACION

b. Predictores: (Constante), AFECCOLA, INFO, ESTR

En la tabla 18 se observa que el sigma bilateral ANOVA señala la validez del modelo al estar por debajo de 0.05 (5%).

Tabla 14. Efecto de las dimensiones de la variable CI sobre la variable integración

| Coefficientes^a | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------|------------------------------|-------|-------|------|
| Modelo | Coefficients no estandarizados | | Coefficientes estandarizados | t | Sig. | |
| | B | Desv. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constante) | ,917 | ,391 | 2,348 | ,024 | |
| | INFO | ,097 | ,089 | ,142 | ,281 | |
| | ESTR | ,570 | ,139 | ,564 | 4,108 | ,000 |
| | AFECCOLA | ,062 | ,111 | ,079 | ,561 | ,578 |

a. Variable dependiente: PROMINTEGRACION

Modelo de las dimensiones: $Y = 0.917 + 0.097 X_1 + 0.570 X_2 + 0.062 X_3$

La tabla 19 demuestra que los resultados obtenidos del análisis por variable, la dimensión estratégica es la que presenta mayor influencia sobre la variable dependiente (integración) debido a que tiene un sigma inferior al 5% a comparación de las otras dimensiones. Esto se puede interpretar como que la misión, visión y valores de la organización

influyen con mayor intensidad a la integración de los colaboradores; con respecto a la dimensión informativa y afectiva – colaborativa se puede apreciar que influye con menor grado con respecto a la dimensión estratégica, esto se puede resumir a que la información que reciben y vínculo entre los colaboradores influye levemente a la integración de los trabajadores.

4.5. Determinar el efecto que genera la CI en la integración de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba

Luego de haber identificado el grado de las variables CI y el grado de la variable integración, obteniendo grados bajos, medios y altos en las diversas dimensiones respectivas; posterior a ello se analizó la relación entre las variables CI e integración, obteniendo una correlación moderada entre las mismas y posteriormente se identificó el efecto de las dimensiones de la variable CI sobre la variable integración, identificando a la dimensión estratégica con mayor influencia en la variable integración.

CI en la integración (regresión lineal)

A continuación se determinó la influencia de la variable CI sobre la variable integración.

Tabla 15. Resumen de la CI y de integración

| Resumen del modelo | | | | |
|---------------------------|-------------------|-------------------|----------------------------|--|
| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
| 1 | ,552 ^a | ,305 | ,288 | ,43155 |

a. Predictores: (Constante), PROMCOMUINT

De acuerdo a los resultados se observa que el R cuadrado del modelo evidencia que la variable independiente o predictora (CI) está influenciando a la variable integración en un 30.5%.

Tabla 16. ANOVA de la comunicación interna en la integración

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|-------------------|--------|------------------|-------|--------|-------------------|
| Modelo | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. | |
| 1 | Regresión | 3,268 | 1 | 3,268 | 17,548 | ,000 ^b |
| | Residuo | 7,449 | 40 | ,186 | | |
| | Total | 10,717 | 41 | | | |

a. Variable dependiente: PROMINTEGRACION

b. Predictores: (Constante), PROMCOMUINT

En la tabla anterior se detalla que el sigma bilateral de ANOVA, el resultado indica la validez del modelo al encontrarse por debajo de 0.05 (5%).

Tabla 17. Efecto de la variable CI en la integración

| Modelo | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | t | Sig. |
|-------------------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------|-------|------|
| | B | Desv. Error | <u>s</u> Beta | | |
| (Constante) | 1,377 | ,382 | | 3,607 | ,001 |
| 1 PROMCOMUINT | ,597 | ,143 | ,552 | 4,189 | ,000 |

a. Variable dependiente: PROMINTEGRACION

$$\text{Modelo general: } Y = 1.337 + 0.597X$$

Para finalizar con la influencia, se muestra claramente que ambos sigmas de ambas variables son menor a 0.05, por lo tanto se afirma la influencia positiva moderada de la variable CI en la variable integración. Afirmando de tal modo la hipótesis, recalando que la CI afecta positivamente moderada en la integración de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba.

4.6. Discusión

En la presente investigación se puede reflejar de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los 42 colaboradores, el cual se halló un efecto positivo moderado por parte de la CI en la integración de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba, afirmando la hipótesis de la investigación.

El grado de CI resultó ser un índice medio, en el cual los colaboradores muestran indiferencia en la articulación de las relaciones entre las diversas áreas de una institución siendo su principal objetivo apoyar el logro de los resultados, reforzando la integración laboral de los colaboradores con la entidad. Dentro de los resultados se puede resaltar el aspecto estratégico, dado que hay un alto grado de integración de los colaboradores y las estrategias establecidas por la empresa, impulsando la participación, la innovación y proteger el prestigio de esta, estando todo alineado a alcanzar los objetivos institucionales; por otro lado con respecto a lo afectivo – colaborativo se puede decir que se muestran indiferentes a la creación del bienestar entre los colaboradores de la institución y ser impulsadora de liderazgo, trabajo en equipo y constante desarrollo personal (Torres, 2012). Sin embargo, en la investigación de Romero y Martín (2016), determinaron un grado muy alto de comunicación interna, siendo un mayor grado que en la presente investigación, repercutiendo con mayor intensidad en el desarrollo de las actividades institucionales.

Al determinar el grado de integración laboral se obtuvo un índice medio, el cual se puede determinar que se mostraron neutrales en cuanto fomentar el trabajo colectivo permitiendo disminuir y corregir problemas en los procesos administrativos, con respecto al trabajo en equipo se destacó que los trabajadores se muestran indiferentes al enlazar sus habilidades para alcanzar objetivos establecidos y ejecutar actividades alineadas al logro de los mismos. Mientras que la relación con la alta dirección se puede mencionar que hay una mala fluidez de mensajes de los empleados hacia los superiores, generalmente con la finalidad de realizar preguntas, establecer una retroalimentación y para aportar ideas o sugerencias (Andrade, 2005). Por otro lado Caggia y Pereyra (2017), en su investigación pudo afirmar un índice alto de integración, facilitando la interacción y comunicación entre las diversas áreas que componen la institución, siendo un índice mayor al de la presente investigación.

Al analizar la relación entre las dimensiones de CI con integración se obtuvieron relaciones positivas, a excepción de la dimensión trabajo en equipo con la dimensión afectiva – colaborativa, sin embargo Andrade (2005), encuentra que el trabajo por unidad y grupal propio del equipo, se efectúa en un parámetro socio-afectivo caracterizado por un ambiente de estima y seguridad mutua, mostrando gran atractivo por optimizar el clima laboral de la organización. Por otro lado Ostos (2016), en su investigación, indica que existe una relación muy débil entre la comunicación y la integración corporativa en la institución de salud médica.

Del mismo modo se pudo identificar el efecto de las dimensiones de CI sobre la variable integración, con respecto a la dimensión estratégica se afirmó que hubo un efecto positivo moderado, del mismo modo que concuerda al decir que la CI es un método para alcanzar las estrategias, objetivos y permita entablar vínculos empresa – colaborador, siendo clave en la formación de una nueva cultura en las organizaciones y lograr potenciar sus acciones. Dado que el desarrollo de una organización se origina al establecimiento de la CI como parte del proceso que hacen todos los colaboradores para cumplir sus actividades (Caldas y González, 2018). De igual manera Sierra (2016), en su investigación en la empresa Pathis, se encontró una influencia positiva entre las variables generando una comunicación integrada.

Para finalizar, al determinar el efecto de CI en la integración de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba, como ya mencionado anteriormente se afirmó la hipótesis con una influencia positiva moderada, tal cual como se menciona en la investigación de Caggia y Pereyra (2017), siendo la comunicación uno de los principales medios para la cohesión e integración de las organizaciones. Por lo tanto la gestión de la CI representa ante todo, una fortaleza para el funcionamiento organizacional (Oyarvide, Reyes y Montaña, 2017).

De darse otra investigación vinculada a esta, se debería profundizar en aspectos sociodemográficos, abordando otras variables de estudios vinculados a la CI y/o integración, como clima laboral, satisfacción laboral, entre otras que podrían considerarse como variables mediadoras o moderadoras.

V. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

De todo lo presentado anteriormente, se puede determinar que hubo suficiente relación de lo teórico indicado por diversos autores, pero en especial con el modelo de las 3 esferas de CI aplicada, con los resultados obtenidos, permitiendo contrastar con la realidad. Del mismo modo se pudo determinar y asegurar en lo absoluto un efecto positivo moderado de la CI en la integración de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba, afirmando la hipótesis presentada en la investigación.

De esto resulta necesario afirmar y determinar que hubo un grado regular de CI percibido por los colaboradores, de todo esto cabe destacar que los trabajadores aprecian que la misión, visión y valores están enlazadas estrechamente con la institución en el día a día.

En consecuencia y del mismo modo al determinar e identificar un grado regular de integración laboral en la organización, mostrándose imparciales en entablar o no relaciones interpersonales para una armonía institucional. De lo ya mencionado anteriormente se puede enfatizar que los colaboradores no muestran incomodidad al realizar actividades o trabajos en equipo, siendo esto beneficioso para la empresa.

Cabe mencionar que la relación hallada de CI con la integración de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba, se pudo destacar un vínculo negativo al referirse a trabajar en equipo y ser afectivo – colaborativo, debido a que ellos no perciben relación alguna entre estas, dado que la misma naturaleza de la organización (sector público) no incentivan esta forma de trabajo; es por ello que el resultado obtenido discrepa que para trabajar en equipo no es necesario entablar relaciones con los involucrados, discordando con las bases teóricas expuestas, debido a que ellos indican ser fundamental la relación entre estas dimensiones.

En cuanto el efecto hallado e identificado de los aspectos informativos, estratégicos y afectivos – colaborativo en la integración, sobresalió que el estratégico, referente al vínculo la misión, visión y valores con la toma de decisiones y actividades de la organización, logró afectar con mayor intensidad a la integración, en resumidas cuentas el aspecto estratégico es un factor fundamental para que haya una integración laboral óptima dentro de la organización.

5.2. Recomendaciones

La Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba debería optar por fraternizar a través de almuerzos o cenas en fechas festivas en días laborables, para que así los colaboradores perciban el compromiso de la alta dirección para con los trabajadores.

Del mismo modo optar por jefes inmediatos que velen y premien estas acciones, a través del cumplimiento de objetivos organizacionales que permitan generar un trabajo en equipo, permitiendo entablar relaciones interpersonales entre todos colaboradores y así establecer una comunicación más fluida entre diversas áreas.

A su vez también se debería determinar canales de comunicación para diversos tipos de mensajes según la relevancia e importancia de la información, de tal modo que los colaboradores perciban una relación constante y placentera con la alta dirección; así los colaboradores se sentirán escuchados y valorados por los directivos, generando una retroalimentación positiva.

Finalizando con la presente investigación, cabe sugerir que sería beneficioso para analizar más afondo la causalidad, implementar por separado entrevistas a encargados de cada área formulando la guía de entrevista basada en las dimensiones de las variables presentada. Adicional a ello se debería estudiar más afondo la CI y la integración, pero de todas las empresas perteneciente al sector de prestación de servicio eléctrico, que según el Consorcio de Investigación Económico y Social (CIES) hay 17 empresas perteneciente al servicio eléctrico a nivel nacional.

VI. Lista de referencias

- Acuña, B. P., Caldevilla Domínguez, D., & Navarro, P. B. (2017). Tres casos de empresas internacionales con éxito: estudio de las estrategias de comunicación interna. *Chasqui*, 134, 315–330.
- Balarezo Toro, B. D. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive., 141.
- Baptista, R. D. (2010). La comunicación organizacional y las demandas de la tecnología y de la internacionalización de las empresas. *Razón y palabra primera revista electrónica en américa latina especializada en comunicación*, 1–24.
- Men, L. R. (2015). The internal communication role of the chief executive officer: Communication channels, style, and effectiveness. *Public Relations Review*.
- Andrade, H. (2010). Comunicación organizacional interna, proceso, disciplina, técnica. Madrid, España.
- Reyes-sarria, E. F. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas, 3, 296–309.
- Ander-egg, E. (2011). *El Trabajo en Equipo*. México, México: Editorial Progreso. Ruiz, A. (2010). *La Comunicación Oral en la Empresa*. Madrid, España: Arco Libros. García, J. (2011). *La Comunicación Interna*. Madrid, España: Díaz de Santos
- Chiang, M. (2012). *Comunicación Interna – Dirección y Gestión de Empresas*. Málaga, España: Editorial Vértice.
- Chiavenato, A. (2011). *Administración de recursos humanos*. Brasil: McGraw - Hill.
- Chompoy, L. (2011). *Comunicación organizacional interna para fortalecer el funcionamiento de la comisión de control cívico de la corrupción*. Universidad Politécnica Salesiana, Quito.
- Lacasa, A. S. (2005). *Gestión de la comunicación empresarial*. Barcelona: Ediciones Gestión.
- Torres, J. (2012). *Las 3 Dimensiones de la Comunicación Organizacional*. J Torres Consultores
- Paz, V. G. (2012). *Comunicación organizacional*. Red tercer milenio.
- Oyarvide-Ramírez, H. P., Reyes-Sarria, E. F., & Montaña-Colorado, M. R. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, 3(4), 296.

Fernández Losa, N. (2007). Integración laboral: estrategias organizacionales y enfoque de contenidos. El Comportamiento de La Empresa Ante Entornos Dinámicos: XIX Congreso Anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM., (1979), 1–7.

María mercedes. (2014). La Comunicación Interna De Las Pymes. Zagan.Unizar.Es.

VII. Anexos

Anexo I. Carta de presentación



Chiclayo, 14 de agosto de 2018

Carta N° 101-2018-USAT-EADM

Ing.
Jhon Manuel Morales Flores
Gerente General
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS UTCUBAMBA SAC (EMSEU
SAC).
Presente.-

Asunto: Solicito permitir acceso a estudiante para recopilación de Información para trabajo de Investigación.

Es grato dirigirme a usted para expresarle el cordial saludo a nombre de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, y a la vez presentar al estudiante del VIII ciclo de la Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales: CAMPOS RISCO JUAN CARLOS con código universitario: 152TD58468, quien requiere obtener información para facilitar el desarrollo de su trabajo de investigación; por lo que acudo a su despacho a fin de solicitarle se le brinde su apoyo para la realización de sus objetivos.

Sin otro particular y agradeciendo la atención que brinde a la presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Valeria Tamara Lontop Hernández".

Valeria Tamara Lontop Hernández
Directora (e)

Anexo 2. Carta de aceptación



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Bagua Grande, 15 de Agosto del 2018

CARTA N°432-2018-EMSEU/GG

SEÑOR:

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TRIBIO DE MOGROVEJO

PRESENTE.-

Atención : lic. Valeria Tamara Llontop Hernández

De nuestra especial consideración;

*Por medio de la presente nos es grato saludarla y confirmar nuestro apoyo para que el señor **Campos Risco Juan Carlos**, pueda realizar su trabajo de investigación; en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba EMSEU SAC. con RUC N° 20288529087 Ubicado en Av. Chachapoyas N°2581, en la ciudad de Bagua Grande.*

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar mis consideraciones y estima personal.

Atentamente.


 Ing. John Manuel Morales Flores
 GERENTE GENERAL


Av. Chachapoyas N° 2581 - Teléfono 041-474220
 Web Site: www.emseu.com - E-mail: gerencia@emseu.com
 Bagua Grande - Amazonas PERÚ

Anexo 3. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba



CUESTIONARIO APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador, el presente cuestionario tendrá como finalidad proporcionar información fundamental para evaluar el efecto que genera la integración en la comunicación interna de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba, ubicado en la ciudad de Bagua Grande.

| Indique su opinión sobre las siguientes afirmaciones (Marque con una X) | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--|--------------------------------|------------------|---------------------------------------|---------------|--------------------------|
| 1. Yo le doy información a otros compañeros cuando lo necesitan. | | | | | |
| 2. Yo le pido información a otros compañeros cuando la necesito. | | | | | |
| 3. Me siento miembro de mi organización, siento que pertenezco a ella. | | | | | |
| 4. Formo parte y estoy integrado a los procesos que desarrolla mi organización. | | | | | |
| 5. Recibo información constante y oportuna para realizar mis actividades. | | | | | |
| 6. Ante alguna duda recibo una rápida respuesta. | | | | | |
| 7. Cuando los directivos de la empresa nos informan algo, creo que lo que dicen es verdad. | | | | | |
| 8. El trabajo que realiza es apreciado por los directivos. | | | | | |
| 9. La mayoría de la información que me interesa la obtengo de mis compañeros de trabajo. | | | | | |
| 10. La información que recibimos por los medios de comunicación es de gran interés. | | | | | |
| 11. Hablo con alguna persona de otro departamento sobre temas de trabajo que puedan mejorar el funcionamiento de mi trabajo. | | | | | |
| 12. Acudo a otras personas para que me ayuden en mis tareas cuando tengo excesiva carga. | | | | | |
| 13. Mis compañeros de trabajo están abiertos a las sugerencias que yo hago. | | | | | |
| 14. Los objetivos de la organización son conocidos por todos. | | | | | |
| 15. Conozco la misión, visión y los valores de la organización. | | | | | |
| 16. Creo que la misión, visión y valores de la organización están en consonancia con la realidad institucional. | | | | | |
| 17. En esta empresa tengo amplias oportunidades de opinar y dar mis sugerencias. | | | | | |
| 18. En esta empresa tengo amplias oportunidades de participar en las decisiones que se toman. | | | | | |
| 19. Me siento orgulloso de trabajar para esta empresa. | | | | | |
| 20. Deseo continuar siendo miembro de esta empresa. | | | | | |

Anexo 4. Prueba de validez (KMO) de comunicación interna

| Prueba de KMO y Bartlett | | |
|---|---------------------|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | | ,681 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Aprox. Chi-cuadrado | 238,979 |
| | gl | 66 |
| | Sig. | ,000 |

Anexo 5. Prueba de validez (KMO) de integración

| Prueba de KMO y Bartlett | | |
|---|---------------------|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | | ,674 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Aprox. Chi-cuadrado | 145,952 |
| | gl | 28 |
| | Sig. | ,000 |

Anexo 6. Matriz de componente rotado para comunicación interna

| | Componente | | |
|------------------|-------------------|----------|----------|
| | 1 | 2 | 3 |
| INFOR1 | | | ,779 |
| INFOR2 | | | ,832 |
| AFECCOLA1 | | ,923 | |
| AFECCOLA2 | | ,849 | |
| AFECCOLA3 | | ,883 | |
| ESTR1 | ,508 | | |
| ESTR2 | ,630 | | |
| ESTR3 | ,656 | | |
| ESTR4 | ,681 | | |
| ESTR5 | ,612 | | ,458 |
| ESTR6 | ,898 | | |
| ESTR7 | ,799 | | |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.a

a. La rotación ha convergido en 4 iteraciones.

Anexo 7. Matriz de componente rotado para integración

| | Componente | |
|-------------------|-------------------|------|
| | 1 | 2 |
| TRAEQUI1 | ,902 | |
| TRAEQUI2 | ,851 | |
| TRAEQUI3 | ,646 | |
| TRAEQUI4 | ,785 | |
| RELALTDIR1 | | ,713 |
| RELALTDIR2 | | ,865 |
| RELALTDIR3 | | ,783 |
| RELALTDIR4 | | ,814 |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

Anexo 8. Prueba de normalidad de las variables

| | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------|---------------------|-----------|-------------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| PROMCOMUINT | ,975 | 42 | ,488 |
| PROMINTEGRACION | ,954 | 42 | ,091 |