



UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA LABORAL
DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ EN EL PERÍODO 2022-
2023”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciatura en Gestión de la Información Gerencial

Autores:

Chimbo Moposita Johanna Isabel

Tipán Suntaxi Gabriela Esthefania

Tutor:

Lic. Falconí Tapia Angelita Azucena. MBA

Latacunga - Ecuador

Febrero - 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, **Chimbo Moposita Johanna Isabel** y **Tipán Suntaxi Gabriela Esthefania** declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **Incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el período 2022-2023**, siendo la Lic. Falconí Tapia Angelita Azucena.MBA, tutor (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, febrero, 2023



Chimbo Moposita Johanna Isabel

C.I. 1726094749



Tipán Suntaxi Gabriela Esthefania

C.I. 1751190859

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el período 2022-2023”, de **Chimbo Moposita Johanna Isabel y Tipán Suntaxi Gabriela Esthefania**, de la carrera de **Gestión de la Información Gerencial**, considero que dicho **Proyecto de Investigación** cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero, 2023

La tutora



Lic. Falconí Tapia Angelita Azucena MBA.

C.C. 0502037674

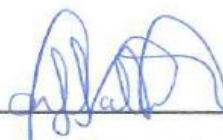
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN


En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, el o los postulantes: Chimbo Moposita Johanna Isabel y Tipán Suntaxi Gabriela Esthefania con el título de Proyecto de Investigación: “Incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del cuerpo de bomberos del cantón Pujilí en el período 2022-2023” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto. Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero 2023

Para constancia firman:


Lector 1 (Presidente)
Ing. Msc. Jorge Cañar
CC: 0502108227


Lector 2
Ing. Msc. Mónica Salazar
CC: 0502138191


Lector 3
Ing. Msc. Santiago Ramírez
CC: 1713065405

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica. A la Universidad Técnica de Cotopaxi en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por abrirnos las puertas y compartirnos su conocimiento. Al Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí por permitirnos realizar el presente trabajo. A nuestra tutora Ing. Angelita Fanconi MBA por su guía comprensión y paciencia. A nuestros padres por el apoyo incondicional y por sus valores inculcados.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios por darme vida, salud y sabiduría durante el trayecto de mi carrera. A mis padres Ángel e Ilda que cada día con su amor y esfuerzo me motivaron a conseguir todo lo que me propusiera. A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional. A toda mi familia porque con sus consejos, oraciones y palabras me hicieron una mejor persona. A mi enamorado David por ser mi acompañante durante este trayecto, por brindarme todo su amor cada día. Finalmente, a mis amigas porque de cada una de ellas aprendí algo importante.

Johanna Isabel Chimbo Moposita

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios que me dio la fe, salud y fortaleza para conseguir la meta. También dedico a mis padres Luis y María que son el pilar fundamental en mi vida que con mucho esfuerzo, sacrificio, amor, paciencia y trabajo me apoyaron en todos los momentos. Gracias, papá y mamá por enseñarme hacer una persona con principios y valores que sin pedir nada a cambio supieron guiarme por el camino del éxito. A mi hermana y a mi hermano por su cariño y apoyo incondicional. A mis abuelitos por sus consejos y palabras de aliento y demás familiares y amigas que formaron parte de esta etapa de mi vida.

Gabriela Esthefania Tipan Suntaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: “INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA LABORAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ EN EL PERÍODO 2022-2023”.

Autor/es: Chimbo Moposita Johanna Isabel

Tipán Suntaxi Gabriela Esthefania

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el período 2022-2023, dado que la comunicación entre jefe y colaborador debe ser óptima, en el caso de estudio existieron ciertas diferencias entre el área administrativa y operativa. Para el cumplimiento del trabajo se utilizó la metodología inductiva con enfoque cuantitativo, mediante la aplicación de dos cuestionarios previamente validados, el primero elaborado por Great Place To Work Trust, enfocado en medir la comunicación interna con dimensiones como la comunicación organizacional, comunicación en el área, comunicación vertical, comunicación horizontal, comunicación formal e informal, barreras de la comunicación, tecnologías de información y comunicación ética. El segundo instrumento orientado a medir el clima laboral elaborado por Bello (2017) abordó dimensiones como credibilidad, respeto, imparcialidad, liderazgo e infraestructura. El trabajo se realizó con el diseño no experimental, dado que no se manipuló ninguna variable, el nivel de investigación utilizado fue correlacional ya que sirvió para medir estadísticamente la relación entre las variables en cuestión. Una vez aplicadas las encuestas a los colaboradores del Cuerpo de Bomberos se pudo establecer que la incidencia que tuvo la comunicación interna en el clima laboral fue del 58%. Al tabular los resultados se demostró que las barreras de la comunicación afectan directamente al clima laboral con un 30,87% de igual forma la comunicación organizacional afecta con un 27,16% además la comunicación en el área afecta con un 23,16%, dando como resultado que las variables tienen una estrecha relación. En base a la información las investigadoras generan una propuesta para mejorar la comunicación interna en el clima laboral, la cual consta de seis estrategias enfocadas en comunicación organizacional, comunicación en el área, comunicación vertical, comunicación formal e informal y tecnologías de información.

Palabras clave: Comunicación interna, Clima laboral, Incidencia, Estrategia, Dimensiones.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES FACULTY

THEME: "INCIDENCE OF INTERNAL COMMUNICATION ON THE WORKING CLIMATE OF THE PUJILÍ CANTON FIRE DEPARTMENT DURING THE 2022-2023 PERIOD."

Authors: Chimbo Moposita Johanna Isabel

Tipán Suntaxi Gabriela Esthefania

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the incidence of internal communication in the work environment of the Pujilí Canton Fire Department during the 2022-2023 period since the communication between boss, and collaborator must be optimal; in the case study, there were specific differences between the administrative and operational areas. The inductive methodology with a quantitative approach was used to fulfill the work through the application of two previously validated questionnaires, the first prepared by the Great Place To Work Trust, focused on measuring internal communication with dimensions such as organizational communication, communication in the area, vertical communication, horizontal communication, formal and informal communication, communication barriers, information technologies, and ethical communication. The second instrument aimed at measuring the work environment prepared by Bello (2017) addressed dimensions such as credibility, respect, impartiality, leadership, and infrastructure. The work was carried out with the non-experimental design; since no variable was manipulated, the level of investigation used was correlational, yet it served to measure the relationship between the variables in question statistically. Once the surveys were applied to the employees of the Fire Department, it was possible to establish that the incidence of internal communication in the work environment was 58%. When tabulating the results, it was shown that communication barriers directly affect the work environment with 30.87%, in the same way, organizational communication affects 27.16%; in addition, communication in the area affects 23.16%, giving the result that the variables have a close relationship. Based on the information, the researchers generate a proposal to improve internal communication in the work environment, which consists of six strategies focused on organizational communication, communication in the area, vertical communication, formal and informal communication, and information technologies.

Keywords: Internal communication, Work environment, Incidence, Strategy, Dimensions.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del trabajo de titulación cuyo título versa: **“INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA LABORAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ EN EL PERÍODO 2022-2023”** presentado por: **Chimbo Moposita Johanna Isabel y Tipán Suntaxi Gabriela Esthefania**, estudiantes de la Carrera de **Gestión de la Información Gerencial**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, febrero del 2023

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**WILMER PATRICIO
COLLAGUAZO VEGA**



CENTRO
DE IDIOMAS

MBA. Wilmer Patricio Collaguazo Vega
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 1722417571

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	i
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1. Justificación del problema.....	2
2.2. Planteamiento del problema	3
2.3. Formulación del problema o pregunta de investigación.....	5
3. OBJETIVOS	6
3.1. Objetivo General	6
3.2. Objetivos Específicos	6
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	7
5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	8

5.1. Antecedentes de la investigación.....	8
5.2. Fundamentos teóricos.....	10
5.2.1. Definición de Empresa.....	10
5.2.2. Clasificación de las empresas.....	10
5.2.3. Enfoque empresarial del Cuerpo de Bomberos.....	11
5.3. Gestión administrativa.....	12
5.3.1 Importancia de la gestión administrativa.....	12
5.3.2 Ventajas de la gestión administrativa.....	12
5.4. Definición de la comunicación.....	13
5.4.1 Clasificación de la comunicación.....	13
5.5. Características de la comunicación.....	16
5.6. Elementos de la comunicación.....	17
5.7. Barreras de la comunicación.....	17
5.8. Estrategia de la comunicación.....	18
5.9. Concepciones estratégicas de la comunicación interna.....	18
5.10. Clima laboral.....	20
5.10.1 Definición del clima laboral.....	20
5.10.2 Importancia del clima laboral.....	20
5.10.3 Características del clima laboral.....	21
5.10.4 Relación del clima laboral y el liderazgo.....	21
5.10.5 Relación del clima laboral y la satisfacción.....	22
5.11. Relación de la comunicación interna y clima laboral.....	22

5.12. Dimensiones del clima laboral	23
5.13. Entornos del clima laboral.....	24
5.14. Tipos de clima laboral	25
5.14.1 Clima laboral autoritario	25
5.14.2 Clima laboral paternalista	25
5.14.3 Clima laboral consultivo	26
5.14.4 Clima laboral participativo	26
6. PROPUESTA METODOLÓGICA.....	27
6.1. Enfoque de investigación	27
6.1.1. Enfoque Cuantitativo	27
6.1.2. Método deductivo	27
6.3.1 Investigación descriptiva	28
6.3.2. Diseño no experimental	28
6.3.3. Nivel correlacional.....	29
6.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	29
6.4.1. Técnica de recolección de datos	29
6.4.2. Instrumento de la recolección de datos	29
6.4.3. Población	30
7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	33
7.1. Análisis e interpretación de Comunicación interna.....	33
7.1.1. Cuestionario 1	33
7.2. Análisis e interpretación de Clima laboral	47

7.2.1. Cuestionario 2	47
8. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	56
8.1. Cálculo del coeficiente de correlación	59
8.2. Coeficiente de determinación	60
8.3. Coeficiente de regresión	61
9. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES, ECONÓMICOS).....	62
9.1. Impacto técnico	62
9.2. Impacto social.....	62
9.3. Impacto ambiental	62
9.4. Impacto económico	63
10. PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA	63
10.1. Planteamiento de estrategias de comunicación interna	63
Estrategia N° 1: Poder calendarizar reuniones.	64
Estrategia N°2: Hacer uso de la herramienta Google drive.	65
Estrategia N°3: Identificar a las personas que poseen habilidades de liderazgo.	65
Estrategia N°4: Realizar capacitaciones en temáticas comunicacionales.	67
Estrategia N°5: Fomentar el uso de la red informática interna en la organización. (Intranet)	68
Estrategia N°6: Planificación de una actividad de recreación con todos los colaboradores.	69
10.2. Presupuesto para realizar actividades para la propuesta.....	69
11. CONCLUSIONES	72

12. RECOMENDACIONES	74
13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
14. ANEXOS	78
Anexo A: Oficio	78
Anexo B: Aval de autorización de la organización para realizar el proyecto	79
Anexo C: Instrumento de la Comunicación Interna.....	80
Anexo E: Evidencias de la aplicación de la encuesta.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	6
<i>Actividades por desarrollarse en el presente proyecto.....</i>	<i>6</i>
Tabla 2.....	32
<i>Población del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.....</i>	<i>32</i>
Tabla 3.....	33
<i>Dimensiones de las encuestas aplicadas al personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.....</i>	<i>33</i>
Tabla 4.....	34
<i>Satisfacción.....</i>	<i>34</i>
Tabla 5.....	35
<i>Comunicación organizacional.....</i>	<i>35</i>
Tabla 6.....	37
<i>Comunicación en el área.....</i>	<i>37</i>
Tabla 7.....	38
<i>Comunicación vertical.....</i>	<i>38</i>
Tabla 8.....	40
<i>Comunicación horizontal.....</i>	<i>40</i>
Tabla 9.....	41
<i>Comunicación formal e informal.....</i>	<i>41</i>
Tabla 10.....	43

<i>Barreras de la comunicación</i>	43
Tabla 11.....	44
<i>Tecnologías de información</i>	44
Tabla 12.....	46
<i>Comunicación ética</i>	46
Tabla 13.....	47
<i>Dimensiones del clima laboral de las encuestas aplicadas al personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí</i>	47
Tabla 14.....	48
<i>Credibilidad en el clima laboral</i>	48
Tabla 15.....	49
<i>Respeto en el clima laboral</i>	49
Tabla 16.....	51
<i>Imparcialidad en el clima laboral</i>	51
Tabla 17.....	52
<i>Liderazgo en el clima laboral</i>	52
Tabla 18.....	54
<i>Infraestructura en el clima laboral</i>	54
Tabla 19.....	56
<i>Resultados de las dimensiones de la comunicación interna y clima laboral</i>	56

Tabla 20.....	60
<i>Coeficiente de correlación de la comunicación interna en el clima laboral.....</i>	<i>60</i>
Tabla 21.....	64
<i>Estrategia de comunicación organizacional.....</i>	<i>64</i>
Tabla 22.....	65
<i>Estrategia de comunicación en el área.....</i>	<i>65</i>
Tabla 23.....	66
<i>Estrategia de comunicación vertical.....</i>	<i>66</i>
Tabla 24.....	67
<i>Estrategia de comunicación formal e informal.....</i>	<i>67</i>
Tabla 25.....	68
<i>Estrategia de tecnologías de información.....</i>	<i>68</i>
Tabla 26.....	69
<i>Estrategia para fomentar el clima laboral.....</i>	<i>69</i>
Tabla 27.....	70
<i>Presupuesto de la propuesta de comunicación interna</i>	<i>70</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	11
<i>Clasificación de la empresa</i>	11
Figura 2	34
<i>Clima laboral (satisfacción)</i>	34
Figura 3	36
<i>Comunicación organizacional</i>	36
Figura 4	37
<i>Comunicación en el área</i>	37
Figura 5	39
<i>Comunicación vertical</i>	39
Figura 6	40
<i>Comunicación horizontal</i>	40
Figura 7	42
<i>Comunicación formal e informal</i>	42
Figura 8	43
<i>Barreras de la comunicación</i>	43
Figura 9	45
<i>Tecnologías de información</i>	45
Figura 10	46

<i>Comunicación ética</i>	46
Figura 11	48
<i>Credibilidad en el clima laboral</i>	48
Figura 12	50
<i>Respeto en el clima laboral</i>	50
Figura 13	51
<i>Imparcialidad en el clima laboral</i>	51
Figura 14	53
<i>Liderazgo en el clima laboral</i>	53
Figura 15	54
<i>Infraestructura en el clima laboral</i>	54
Figura 16	59
<i>Dispersión por dimensiones de comunicación interna y clima laboral</i>	59

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el período 2022-2023.

Fecha de inicio: Abril, 2022

Fecha de finalización: Marzo, 2023

Lugar de ejecución: 3826+FV9 monumento del danzante, cerca al, Av. Velasco Ibarra, Pujilí – Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia: Licenciatura en Gestión de la Información Gerencial

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde): Proyecto de la carrera

Grupo de investigación: No participa

Equipo de Trabajo:

Tutor: Lic. Angelita Azucena Falconí Tapia, MBA.

C.I. 0502037674

Investigadores:

- Chimbo Moposita Jhoanna Isabel
- Tipán Suntaxi Gabriela Esthefania

C.I. 1726094749

C.I. 1751190859

Lectores:

Lector 1: Ing. Msc. Jorge Cañar

Lector 2: Ing. Msc. Mónica Salazar

Lector 3: Ing. Msc. Santiago Ramírez

Área de Conocimiento: Gestión Administrativa

Línea de investigación: Administración y Economía para el desarrollo humano y social.

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde): Gestión Administrativa, Atención al Cliente y TIC.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Justificación del problema

En la actualidad percibir cómo se comportan las personas y entender cómo se desenvuelven en los grupos de trabajo es un punto importante para el crecimiento profesional, se considera importante investigar y saber las formas en que los grupos de personas desarrollan sus tareas, conocer si su forma de evaluación se da de manera organizacional, con una mejor motivación o por medio de una buena comunicación interna. El proyecto “Incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del cuerpo de bomberos del Cantón Pujilí en el período 2022-2023” permitirá ver el grado de incidencia que tiene la comunicación interna en el clima laboral y por ende se elaborará estrategias en donde se ayude a mejorar la comunicación interna entre el personal administrativo y personal operativo.

La investigación es viable, debido a que se cuenta con los recursos humanos, económicos y tecnológicos, así como, con el apoyo del ayuntamiento del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, para llevar a cabo, un estudio contundente y claro, los mismos que permitirán solucionar problemas que ocupe dicha investigación. Los beneficiarios del presente proyecto será todo el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí tanto administrativo como operativo, debido a que, si desde el área administrativa el mensaje fluye la comunicación será eficaz y de esta manera las demás áreas y empleados corresponderán con la misma fluidez y entendimiento.

Es necesario que los directivos y en especial el Director del Departamento de Recursos Humanos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, estén consistentes de la gran importancia de la comunicación interna en la organización, en líneas generales, la finalidad que persigue las acciones de comunicación interna es conseguir el entusiasmo del equipo humano, de mantener abiertos diversos canales de comunicación entre directivos y colaboradores, hacerles

entender la dinámica de la empresa y evitar posibles malentendidos de no existir comunicados y mensajes oficiales.

Con el desarrollo de este trabajo investigativo lo que se pretende es conocer cómo incide la comunicación interna en el clima laboral, una vez que se realice el diagnóstico y se pueda saber el nivel de incidencia que tiene la comunicación interna se podrá tomar decisiones y proponer estrategias de mejora. Asimismo, la comunicación efectiva en el trabajo contribuye a una mejor formación de equipos ya que con una comprensión más profunda de los empleados, se va a poder unificar diferentes personas con iguales o diferentes habilidades que muestren el aumento de productividad a mediano plazo.

2.2. Planteamiento del problema

En las organizaciones tanto públicas como privadas es imprescindible hacer uso correcto de la comunicación. El uso adecuado de la comunicación organizacional favorece la gestión empresarial a través de la generación de estrategias y canales de comunicación efectivos que propician al nivel interno una mayor productividad, calidad, integración del colectivo y mejores resultados.

La comunicación interna dentro de una organización cumple con la función de mantener al personal informado de las situaciones, acuerdos, reglamentos que se están presentando dentro de la misma.

Según Cuenca y Verazzi (2019) definen a la comunicación interna como:

El conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización, orientadas a la creación y mantenimiento de unas buenas relaciones con y entre sus miembros, mediante el uso de diferentes técnicas e instrumentos de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados, contribuyendo, a su vez, al logro de los objetivos organizacionales. (p.2)

De este modo la comunicación interna cumple con un papel fundamental dentro de las organizaciones, pues permite al personal administrativo y operativo estar al tanto de las disposiciones que se generan a diario en los cargos administrativos como es el caso de resoluciones, acuerdos y disposiciones a las que se acogen.

La relación entre la comunicación interna y el clima laboral de una empresa radica en que al poseer comunicación efectiva el personal se siente más comprometido tanto con su puesto de trabajo como con la organización a la cual pertenece, pues la comunicación interna tiene que garantizar la participación de todos los miembros de la organización, además de satisfacer el derecho a la información y a la libertad de expresión de todos los empleados sin importar el cargo o el área en el cual desempeñen sus actividades.

En las instituciones de administración pública como es el caso del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, es una empresa que se encuentra bajo la dependencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal debido a que según el Artículo 140 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización a los Gobiernos Municipales les corresponde la gestión de los servicios de prevención, protección socorro y extinción de incendios, de conformidad con la Constitución de la República del Ecuador.

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí se divide en dos partes por un lado se encuentra la parte administrativa y por otro lado la parte operativa, estas dos partes generan problemas en lo que corresponde a una correcta comunicación interna, participación en la toma de decisiones, reconocimiento, entre otras.

La parte operativa es mucho más compleja en la organización, ya que está conformada por funcionarios que son catalogados en dos grupos, el de oficiales y el de tropa quienes cuentan con rangos: Bomberos, Cabo, Sargento, Suboficial, Subteniente, Teniente, Capitán, Mayor, Teniente Coronel y Coronel, que permiten diferenciar su orden jerárquico y autoridad

por tanto, las decisiones son tomadas por parte de los mandos altos, generando en algunos casos desacuerdos, falta de pertenencia e insatisfacción de los subordinados al grupo.

De manera más específica el problema radica en que el Cuerpo de Bomberos al ser una entidad de administración pública se encuentra bajo la rectoría del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal. Entonces aquellas disposiciones que son emitidas por estas entidades afectan directamente al Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, en especial al personal operativo es por ello que los colaboradores confunden disposiciones externas que se ejecutan a nivel institucional y supone que las disposiciones vienen desde sus jefes intermediarios cuando en realidad es todo lo contrario, esto hace que la comunicación interna sea deficiente y a su vez el clima laboral se vea afectado.

Estas insatisfacciones generan que la comunicación interna sea defectuosa y esto a su vez afecta al clima laboral pues las relaciones interpersonales se ven afectadas, el sentido de pertenencia al grupo genera inconformidad en los miembros de la organización, de esta forma se visualizará que no se cumplieron los objetivos establecidos por la organización.

2.3. Formulación del problema o pregunta de investigación

¿De qué manera incide la comunicación interna en el clima laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el período 2022-2023?

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Analizar la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el período 2022-2023.

3.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente sobre la comunicación interna y clima laboral.
- Identificar el estado actual de la comunicación interna y su incidencia en el clima laboral en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el período 2022-2023.
- Generar estrategias de comunicación interna para que se promueva un mejor clima laboral en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el período 2022-2023.

Tabla 1

Actividades por desarrollarse en el presente proyecto

Objetivos Específicos	Actividades	Cronograma	Producto
Fundamentar teóricamente sobre la comunicación interna y clima laboral.	Recolección de información mediante fuentes bibliográficas que sustentan la comunicación interna y clima laboral.	Semana 6-8 (segunda etapa)	Sustentación de las dos variables tanto comunicación interna como clima laboral para el marco teórico.
Identificar el estado actual de la comunicación interna y su incidencia en el clima laboral en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el período 2022-2023.	Levantamiento de la información y recolección de datos mediante instrumentos con dimensiones. (encuestas)	Semana 9-13 (segunda etapa)	Aplicación del instrumento.

<p>Generar estrategias de comunicación interna para que se promueva un mejor clima laboral en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el período 2022-2023.</p>	<p>Desarrollo de estrategias sobre la comunicación interna que influye en el clima laboral.</p>	<p>Semana 14-16 (segunda etapa)</p>	<p>Presentación de la propuesta.</p>
--	---	---	--------------------------------------

Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

4. **BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

Beneficiarios directos:

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí cuenta con 5 personas en el área administrativa y actualmente está establecida de la siguiente manera consta de 2 jefes principales, secretaria, gestión administrativa (talento humano, guardalmacén), gestión financiera (contabilidad, compras públicas, recaudación), mientras que en el área operativa son 26 colaboradores y también cuentan con cargos que se dividen en gestión de operaciones bomberiles, gestión de prevención de incendios, gestión emergencias médicas y prehospitalarias.

Beneficiarios indirectos:

El Cuerpo de Bomberos Cantón Pujilí ofrece el servicio de recaudación donde se cancelan los permisos de funcionamiento y se establece un rango entre 30 y 50 personas que asisten en el día a cancelar sus impuestos.

5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

5.1. Antecedentes de la investigación

El estudio de la comunicación organización y clima laboral despertó el interés entre investigadores durante décadas. Desde entonces, ambos términos van de la mano para que, en una organización de cumplimiento a sus objetivos, debe existir la comunicación y por ende deben tener a los colaboradores informados, generando así un clima organizacional positivo.

Entre ellos se destaca el trabajo de investigación de (Alarcón & Prado De La Cruz, 2018). En este estudio investigativo el principal objetivo fue definir la relación entre la comunicación interna y sus efectos en el clima organizacional de la empresa Transnacional de Hidrocarburos. El diseño de investigación utilizado fue el correlativo bajo un enfoque cuantitativo. La muestra investigada es 60 colaboradores que trabajan en la organización. De esta manera se concluye que una buena comunicación interna entre todos departamentos de la organización va a evita conflictos y a aumenta la responsabilidad y la honestidad de los colaboradores hacia la organización, lo que crea un buen ambiente leal de trabajo.

En el año 2019, se efectuó un trabajo de investigación científica en donde se determinó la incidencia del clima organizacional en la productividad laboral a partir de investigaciones en instituciones prestadoras de servicios de salud para generar estrategias de mejora continua, el mismo que fue elaborado por (Ortiz et al., 2019), para el progreso de este trabajo se utilizó un tipo de estudio correlacional con la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables. Del mismo modo, se establece un diseño no experimental de tipo transversal.

Por ende, del mismo trabajo se obtuvo como resultado el proceso de investigaciones en el área de la salud entre los elementos de clima organizacional entre ellos el ambiente físico y social, estructura organizacional y personal en lo que concierne a los de productividad laboral

se menciona a la eficiencia del recurso humano, efectividad y eficacia. (Ortiz et al., 2019, p.187)

Dentro de las conclusiones que se obtiene en el presente artículo, esta investigación servirá de apoyo para identificar la suma importancia que tiene el clima organizacional y sus elementos, para lograr la máxima productividad laboral, del cual se verá reflejado en los resultados y en el cumplimiento de los objetivos, más aún se podrá tomar como base para identificar y percibir los elementos que intervienen en la productividad de los colaboradores. (Ortiz et al., 2019, p.187)

De manera complementaria en el año 2018, se resuelve un artículo científico llevado a cabo el 2016 en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03. El mismo que fue redactado por (Charry Héctor, 2018) y que tuvo como principal objetivo establecer la correlación entre comunicación interna y clima organizacional, por medio de una investigación cuantitativa de diseño no experimental a partir de una muestra de 200 trabajadores de tipo probabilístico de opción aleatoria simple estratificada. La recolección de información se realizó a través de 2 instrumentos: encuesta de la comunicación interna (Preparación propia) y del clima laboral (encuesta estandarizada - Great Place To Work 2006) con escalamiento de Likert.

En lo que concierne a los resultados obtenidos de aquella investigación precisan una correlación significativa entre la comunicación interna, el clima organizacional y los espacios de estructura y su autoridad en el cargo; respeto, entusiasmo y apoyo; orientación hacia la recompensa y orientación hacia el progreso y desarrollo en el trabajo. Se evidencia la existencia de un clima desfavorable de acuerdo con la percepción de los propios trabajadores. (Charry Héctor, 2018, p.9)

5.2. Fundamentos teóricos

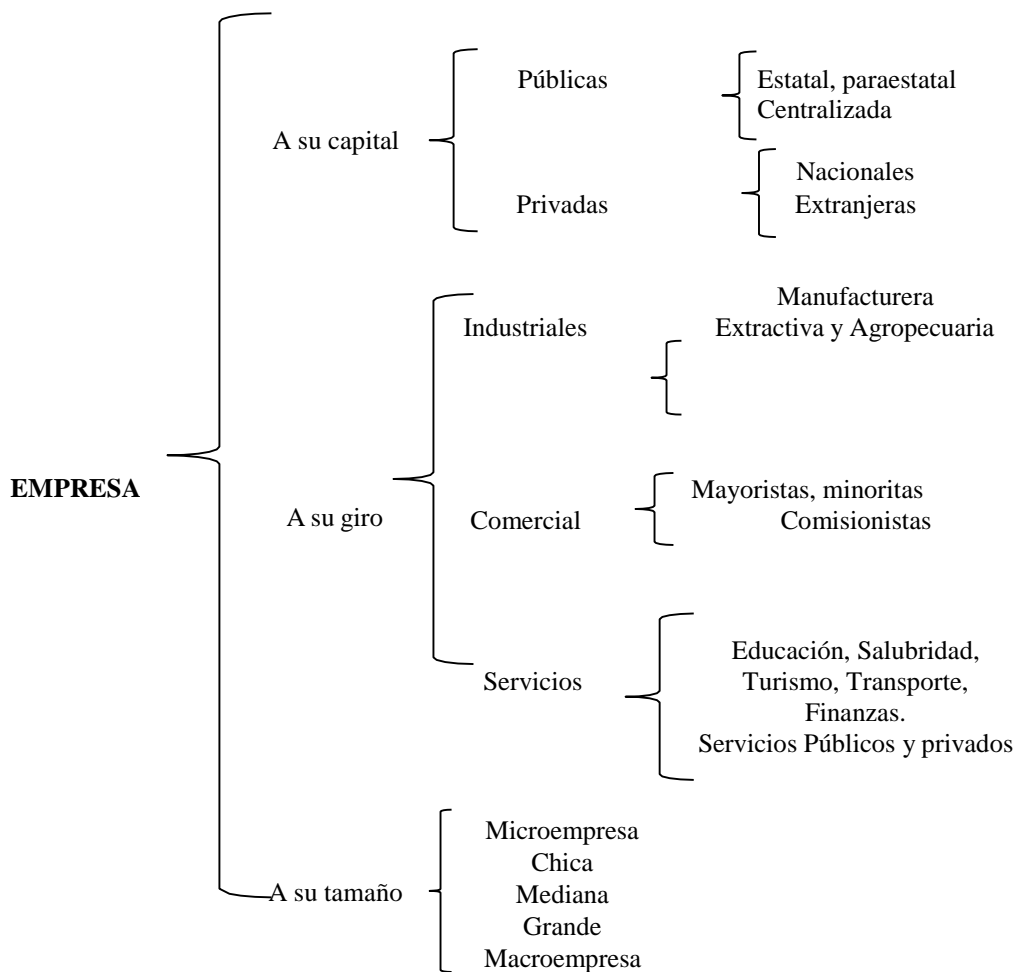
Para la presente investigación se fundamentará teóricamente mediante fuentes bibliográficas en base a las dos variables que por un lado es comunicación interna, así como también el clima laboral. Temas y subtemas que complementaran el trabajo de investigación correspondiente.

5.2.1. Definición de Empresa

Una empresa es una institución que se dedica a la prestación de bienes o servicios con la finalidad de obtener fines económicos mediante los cuales le permita mantenerse a flote. Es por ello por lo que tanto los colaboradores como los altos mandos que constituyen una empresa deben conocer los objetivos que la misma se plantea desde su creación (Mero,2018). Los recursos con los cuales cuenta una empresa son humano, tecnológico, financiero, materiales y particulares, estos recursos permiten llevar a cabo las actividades para el funcionamiento y el logro de metas.

5.2.2. Clasificación de las empresas

Para poder tener un contexto más amplio a continuación, en la figura 1 se muestra la clasificación de las empresas.

Figura 1*Clasificación de la empresa*

Nota. La figura muestra la respectiva clasificación de las empresas. Fuente: Cortés (2015).

5.2.3. Enfoque empresarial del Cuerpo de Bomberos

En base a la clasificación de la empresa de la figura 1 el Cuerpo de Bomberos es una Empresa de Administración Pública. Según la Secretaría de Gestión de Riesgos (2016) “Se regirá el Cuerpo de Bomberos a la Ley Orgánica de Servidores Públicos y al Código de Trabajo con respecto a la dependencia laboral y en el accionar de sus funciones” (p. 4). Al ser una entidad de administración pública los colaboradores y personal administrativo se encuentra sujeto a regirse a la Ley del Ecuador.

5.3. Gestión administrativa

La gestión administrativa es un elemento primordial dentro de la administración pues cumple con la función de optimizar la ejecución de los procesos como planificación, organización, dirección y control, esta gestión administrativa es llevada a cabo por los altos mandos ya que son quienes se encargan de evaluar el manejo de los recursos con los que cuenta la organización (González et al.,2020). La gestión administrativa permite mejorar la toma de decisiones dentro de una organización mediante la supervisión de cada uno de los procesos.

5.3.1 Importancia de la gestión administrativa

La importancia de la gestión administrativa consiste en el manejo correcto de los recursos con los que cuenta la empresa para poder alcanzar los objetivos planteados esto a su vez permite que la administración sea efectiva y eficaz (Espejo, 2018). De esta forma es que la gestión administrativa es un pilar fundamental para el correcto funcionamiento de una empresa.

5.3.2 Ventajas de la gestión administrativa

Algunas ventajas que están inmersas en la buena gestión administrativa son las siguientes:

- El proceso ha de ser oportuno: permite que no exista demora en los procesos.
- El proceso a de minimizar los costes: permite sacar provecho a la información generada.
- El proceso ha de ser riguroso y seguro: la información debe ser la adecuada y confiable (Caldas et al.,2017).

El proceso debe ser estandarizado para todas las áreas de la empresa ya que de esta manera se evitará pérdida de tiempo y la optimización de recursos incrementando la productividad laboral.

Una buena gestión administrativa es aquella que regula los procesos de planificación, organización, dirección y control, mediante la utilización correcta de los recursos con los que

cuenta la empresa, a más de esto la gestión administrativa tiene elementos fundamentales como clima organizacional, liderazgo efectivo, calidad estratégica, trabajo en equipo, comunicación y clima laboral, es por lo que en esta investigación se hace énfasis en estos dos últimos elementos.

5.4. Definición de la comunicación

La comunicación en las organizaciones es una herramienta esencial que está conformada por elementos que sirven para la comprensión y la divulgación de la información entre un emisor y receptor dentro de un contexto determinado establecen conexión en un momento y espacio. De esta manera se facilitan los mensajes en su entorno, el trabajo en equipo, el dialogo y por ende un mejoramiento continuo en base a la confianza de ambas partes (Rodríguez, 2016, p.4).

5.4.1 Clasificación de la comunicación

5.4.1.1 Comunicación organizacional

La comunicación dentro de las organizaciones es parte fundamental para alcanzar los objetivos planteados. Llano (como se citó en Robles, 2018) menciona que actualmente, la comunicación organizacional lucha por ser reconocida como piedra angular de toda la organización determinada a cumplir sus objetivos de manera efectiva y desempeña un papel primordial importancia en la creación, mantenimiento y cambio en cultura e identidad corporativa de las organizaciones.

De tal manera la comunicación organizacional es el centro de todas las funciones, pues está permite el cumplimiento de los objetivos, permite transmitir la identidad corporativa a los colaboradores, promueve un mejor flujo de comunicación bidireccional lo cual genera un clima de confianza y permite mantener buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de la organización y los altos mandos de esta.

5.4.1.2 Comunicación interna

La comunicación interna es la encargada del flujo de información en toda la organización, es decir, son los canales y mecanismos ya que establece vínculos informativos de diversa naturaleza entre las distintas partes de la organización. Cuenca (como se citó en Cuenca y Verazzi, 2019) destaca que la comunicación interna es:

Conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización, orientadas a la creación y mantenimiento de unas buenas con y entre sus miembros, mediante el uso de diferentes técnicas e instrumentos de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados, contribuyendo, a su vez, al logro de los objetivos organizacionales. (p.12)

La comunicación interna cumple con el objetivo de organizar y mejorar el intercambio de información entre las áreas de la organización, mediante esta comunicación se permite a los colaboradores generar identidad y compromiso corporativo.

5.4.1.3 Comunicación intrapersonal

La comunicación intrapersonal es la que una persona entabla consigo mismo, es por lo que Valdez (como se citó en Yarlequé, 2018) menciona que “este tipo de comunicación se caracteriza por procesar la información de forma interna, involucra al emisor y al receptor intrapersonal; es decir, el receptor es el mismo individuo quien almacena la información”. Por medio de este tipo de comunicación las personas se comunican con su conciencia, en muchos casos reflexionan y se dan consejos, dejando atrás inseguridades, miedos y otras situaciones. La comunicación intrapersonal está conformada por los pensamientos, reflexiones, sueños e ideas de la persona.

5.4.1.4 Comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal según Wiemann (como se citó en Yarlequé, 2018) es la “base de grupos sociales como familiar, amical, laboral entre otros, siendo prioritario su desarrollo puesto que promueve la participación de las masas”. Este tipo de comunicación hace referencia al intercambio de información que ocurre entre personas que comparten un espacio físico, es decir, están en la necesidad de expresar y recibir mensajes para regular la convivencia dentro del campo laboral, social o familiar.

5.4.1.5 Comunicación institucional

Según Yarlequé (2018) menciona que la comunicación institucional:

Es el medio para establecer un vínculo de calidad entre los colaboradores y la organización. propone el escuchar, emitir y empatizar la comunicación que la organización realiza; esta secuencia lleva el nombre de modelo 3E, modelo que busca la comprensión emocional del mensaje y su empatía a través de la escucha efectiva. Las organizaciones intencionalmente o no envían mensajes a sus colaboradores en todo momento ya sea de manera formal, informal. (p.21)

La comunicación institucional cumple con un papel fundamental para el alcance de los objetivos previamente planteados por la organización es necesario para las organizaciones hacer énfasis en la adecuada comunicación entre cada miembro de la organización.

5.4.1.6 Comunicación formal e informal

Los dos tipos de comunicación son utilizados en las organizaciones por un lado la comunicación formal se enfoca en el nivel institucional y la comunicación informal hace referencia a los comunicados que no son oficiales.

La comunicación formal como determinada por la propia estructura jerárquica de la organización y a la informal como la que se da al interior de las relaciones

interpersonales. Esta última es espontánea, activa y de dificultoso control porque los trabajadores la instauran al margen de toda rigidez laboral. (Dominguez,2019, p. 67)

Aquella información que no sea confiable y oficial no va hacer aceptada de igual forma que la información sea mediante documentos oficiales, por ello es importante saber con qué grupos de trabajo o personas se está tratando para poder comunicarse de mejor manera.

5.4.1.7 Comunicación horizontal y vertical

Es aquella comunicación que se produce entre personas profesionales que tienen niveles jerárquicos iguales entre ellos pueden ser jefes, accionistas, dueños, todos aquellos que pertenezcan al nivel institucional entre otros “La comunicación lateral u horizontal tiene lugar entre los miembros de personas de un mismo grupo de trabajo y entre los equipos de labor del mismo nivel o entre los colaboradores horizontalmente equivalentes” (Dominguez,2019, p. 67). Y por otro lado la comunicación vertical se asemeja a la transferencia de información entre diferentes niveles de la estructura orgánica de la empresa.

5.4.1.8 Comunicación ética

Este tipo de comunicación se asemeja con los valores humanos y solidarios de una persona en otras palabras es aquella donde el mensaje llega claro, conciso y responsable hacia el receptor “Cuando los retos éticos son valorados por personas con buen nivel de información, juicio crítico e intención, pueden ocurrir diferencias sobre cuáles opciones son éticamente loables, cuáles son éticamente permisibles y cuáles son éticamente inaceptables” (Rodríguez, 2019, p. 3). En esta parte es muy importante clasificar la información y darle verdadero sentido a cuál es más importante para decir lo correcto o incorrecto de ser el caso.

5.5. Características de la comunicación

Las características de la comunicación surgen de la necesidad de informar por lo cual “la comunicación es la transferencia de información, ideas, conocimientos o emociones

mediante símbolos convencionales, lo que propicia el entendimiento entre una persona y otra” (Pazmay et al., 2017, p. 2705). De esta forma la comunicación cumple con el papel de facilitar el entendimiento de situaciones, sentimientos y requerimientos que pudieran existir. La comunicación organizacional cumple con el objetivo de informar a los colaboradores de los objetivos empresariales y de esta manera poder alcanzarlos.

5.6. Elementos de la comunicación

Dentro de la comunicación todos elementos son importantes, si alguno faltara, el proceso quedaría estancado o incompleto es por ellos que es indispensable reconocer claramente dichos elementos los cuales parten por un emisor quien emite el mensaje hacia un receptor el cual entiende el mensaje. Por otra parte, el código es un sistema de signos con normas de uso, en este caso los códigos más utilizados en el proceso comunicativo son la lengua oral o escrita.

El mensaje es la información total que ha sido emitida por el emisor, el mensaje viaja mediante un canal hacia el emisor, el canal es el medio por el cual transita el mensaje en este caso el emisor es quien elige el canal a utilizar variando desde la escritura, radio, televisión, teléfono, fotografía, entre otros.

5.7. Barreras de la comunicación

Las barreras de comunicación son distracciones o interferencias que, si no se toman acciones correctivas para evitarlas, van a dificultar la entrega de información clara y correcta en el proceso de comunicación.

Según Cetys (2021) menciona cuatro tipos de barreras comunicacionales:

- **Barreras semánticas:** existe cuando las dos partes utilizan el mismo código sin embargo no comprenden el significado de alguna palabra de esta forma el mensaje pierde sentido y no cumple con su objetivo de comunicar.

- **Barreras psicológicas:** esta interferencia se relaciona con los estados de ánimo tanto del emisor como del receptor además de estar relacionada con aspectos psicológicos de los mismos.
- **Barreras idiomáticas:** existe cuando el emisor y el receptor no hablan el mismo idioma lo cual dificulta la comunicación.
- **Barreras físicas:** esta interferencia está fijamente relacionada con aspectos como el ruido, falta de iluminación, problemas con la línea del teléfono, entre otros.

Para las organizaciones es fundamental el entendimiento completo de estas barreras puesto que cualquiera de ellas puede afectar en un grado considerable el objetivo del mensaje, los cuales deben ser emitidos de forma clara, concreta y concisa.

5.8. Estrategia de la comunicación

Cuando se habla de estrategia de comunicación se hace énfasis en cómo llegar de manera efectiva a los colaboradores en este caso se enfoca en la parte interna de la organización. “Definir con claridad quiénes somos y qué ofrecemos de manera diferente, clara, simple y persuasiva. Es una labor que solo las empresas con propósito, valores y compromiso social consiguen llevar a cabo con buenos resultados” (Morillas et al., 2020, p. 252). Entonces para que aquellas estrategias comunicacionales funcionen se debe tener claro cuál es el público objetivo con el que se va a trabajar y el problema que se va a resolver, esto ayudará a que tenga mayor fluidez el proceso de comunicación.

5.9. Concepciones estratégicas de la comunicación interna

Para que una propuesta de comunicación sea efectiva se necesita previamente planificar la acción comunicativa donde se garantiza el esfuerzo transpuesto, entonces ahí es donde se hace énfasis en las formas o modos de llegar a las personas. Con los recursos se nos facilite se puede lograr establecer una comunicación eficaz que va a ayudar a la toma de decisiones.

Entonces Henry Mintzberg (como se citó en Lorenzo, 2013) realiza su aporte a estas perspectivas en donde menciona cinco concepciones que son el complemento para la comunicación.

Estrategia como plan: un curso de acción conscientemente deseado y determinado de forma anticipada, con la finalidad de alcanzar o sobrepasar los objetivos de la compañía. Habitualmente se recoge de forma clara y oficial en documentos formales conocidos como planes.

Estrategia como táctica: se trata de una maniobra determinada cuyo principal propósito es dejar de lado al oponente o competidor.

Estrategia como pautas: cualquier conjunto de acciones o procedimiento, sea éste deliberado o no, compone la estrategia. Limitar ésta como un plan no es suficiente, se necesita un concepto en el que se acompañe el comportamiento resultante. Por lo tanto, la estrategia debe ser coherente con la conducta.

Estrategia como posición: la estrategia es cualquier forma, sea esta directamente competitiva o no, de posicionar de manera favorable a la organización en su entorno.

Estrategia como perspectiva: consiste en elegir una perspectiva, sino de tratar de prevalecer compromisos en la forma de actuar o responder por parte de la empresa. Los enfoques tradicionales del concepto de estrategia siempre hacen referencia a la misma como un proceso en el que la dirección proyecta siempre un futuro deseado a alcanzar, en base al cuál se toman todas las decisiones necesarias en el presente para alcanzar ese estado futuro. Así, el concepto de estrategia se define como un plan únicamente racional y formal, definiéndose hacia el futuro y prescindiendo totalmente del pasado. (pp.18-19)

Cada concepción tiene su fundamento estratégico donde su intención es diseñar una estrategia comunicativa que lleve a resolver el principal objetivo “problema”. Esto se debe a que el estratega sabe de las experiencias pasadas y cuales funcionaron en su totalidad como también cuales pueden repetirse. Por ende, aquí es donde se consigue un nuevo enfoque de estrategias mediante las experiencias y se plantea planes hacia el futuro los mismo que se orientaran a la comunicación y se reflejara en el clima laboral.

5.10. Clima laboral

5.10.1 Definición del clima laboral

El clima laboral es definido por distintos autores de diferentes formas, en contexto se lo reconoce como el ambiente efectivo que lleva una organización, en donde son involucrados diferentes aspectos entre ellos las emociones y la motivación de los empleados o miembros de un grupo de trabajo. “Es aquella constitución de un ambiente organizativo interno que contempla elementos como: estatutos, etapas de la vida de la empresa, conducta de los empleados, políticas, desempeño, productividad, valores y estilos de liderazgo” Chiavenato (como se citó en José, 2019, p.7). En cierto sentido si el clima laboral es amigable en la organización se puede lograr el desempeño y aumento de productividad de los empleados, así como también se puede conseguir la fidelización de los empleados a la organización.

5.10.2 Importancia del clima laboral

En cualquier ámbito que se desempeñen las personas si se obtiene un buen clima laboral va a facilitar el cumplimiento de los objetivos y metas que se proponen para la organización y se puede recalcar que se ha utilizado diversas dimensiones para dar cumplimiento a un eficaz ambiente laboral. (Davies, 2022, p. 49)

5.10.3 Características del clima laboral

Aquellas características que se mencionan a continuación se refieren al clima laboral en donde se enfocan pequeños detalles que se deben tener en cuenta para que la organización lleve un ambiente favorable tanto para los colaboradores como para personas que estén en la parte externa de la empresa.

Guevara (2018) en su trabajo de investigación menciona algunas características:

- El clima se refiere a las tipologías del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas.
- Estas características son observadas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene consecuencias en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los elementos del sistema organizacional y la conducta individual.
- Estas particularidades de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El clima junto con las estructuras y características organizacionales y los sujetos que la componen, forman un sistema independiente altamente dinámico. (p.24)

Si se mantiene la motivación y comunicación continua se va a lograr aumentar la producción de una organización. Estas características dependen en buena medida de las acciones, interacciones y otra serie de experiencias que cada colaborador tenga con la empresa.

5.10.4 Relación del clima laboral y el liderazgo

El clima laboral y el liderazgo dentro de una organización van de la mano puesto que un buen líder es aquel que se encarga y se preocupa de su equipo de colaboradores y esto a su

vez genera sentido de pertenencia y compromiso organizacional mejorando el clima laboral, un buen líder vela porque el grupo se sienta en confianza que no solo cumpla con sus actividades si no que se sienta conforme con su puesto de trabajo. Es bien sabido que un mal liderazgo genera mal clima laboral de tal forma que la organización presente pérdidas económicas, bajo compromiso laboral además de presentar poco rendimiento laboral (Camacho, 2019). Es por lo que la relación entre el liderazgo y el clima laboral debe estar en condiciones óptimas.

5.10.5 Relación del clima laboral y la satisfacción

El ambiente de trabajo, así como la satisfacción laboral, son fundamentales para el éxito de una empresa. La relación entre ambos puede marcar la diferencia entre el éxito o el fracaso de una organización.

El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos constructos distintos, pero relacionados; el primero hace referencia a información relacionada a atributos institucionales, mientras que la satisfacción laboral se enfoca en las actitudes y percepciones que tienen los individuos hacia su trabajo. (Manosalvas et al., 2015. P. 7)

En tal sentido mientras el clima laboral sea excelente la satisfacción de los empleados será mayor y el compromiso también aumentará esto hará a que los colaboradores sean responsables con sus obligaciones y por ende en agradecimiento sea su satisfacción.

5.11. Relación de la comunicación interna y clima laboral

Una buena comunicación interna garantiza un buen sistema de participación, esto se realiza mediante canales comunicativos donde circula la información y favorece a todos los niveles de una organización. Hay que tener en cuenta que si se quiere conocer cómo influye la comunicación interna en el clima laboral se debe realizar un estudio investigativo donde en

base aquello se obtiene beneficios como el compromiso con los colaboradores, el incremento de motivación y productividad y por ende el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

La comunicación interna es un instrumento estratégico clave en todo ámbito social y organizacional, puesto que su aplicación y manejo de información corporativa comunicacional puede transmitir correctamente a los colaboradores los objetivos y valores estratégicos, que son la base de un establecimiento. Esto crea una cultura de fidelidad, empoderamiento y sentido de pertenencia. (Charry, 2018, p. 28)

En una organización de administración pública o privada el clima laboral es un ente fundamental que construye a cada persona, esto en base a la experiencia y percepción. El desarrollo de sus actividades cotidianas ayuda a comprender los problemas y necesidades que se presentan constantemente en los equipos de trabajo que integra una organización.

5.12. Dimensiones del clima laboral

El clima laboral incluye desde la forma de relacionarse con los empleados hasta la satisfacción de estos. En otras palabras, el clima laboral es el medio en el que se desenvuelve un trabajo. Dependiendo de la organización, así como la calidad de dicho ambiente, este puede ser eficaz como también puede ser menos efectivo.

El modelo teórico formal considera ocho dimensiones que explica el clima organizacional:

Falta de compromiso: mide la implicación individual de los trabajadores para con sus labores y funciones.

Obstáculos: se refiere al sentimiento que el personal tiene respecto a estar realizando labores rutinarias y sin mayor relevancia.

Espíritu de cuerpo: basada en que las necesidades del equipo sean satisfechas.

Intimidación: percepción que es experimentada por los trabajadores respecto a la posibilidad de poder construir relaciones amistosas con sus pares.

Indiferencia: se refiere a actitud distante y formal del director, al regirse por normas y reglas que impide entablar una relación afectiva con el personal.

Énfasis en la producción y en los resultados: relacionada con el comportamiento centralizado y autoritario por parte de la Gerencia.

Confianza: referida a los esfuerzos que realiza la Gerencia para motivar al personal.

Consideración: se refiere a la forma como la Gerencia se conduce con el fin de relacionarse lo más humanamente posible con su fuerza laboral. Halpin y Croft (como se citó en Davies, 2022, p. 148)

El clima laboral abarca distintos factores en el presente trabajo se consideró las ocho dimensiones más importantes en donde va a permitir conocer el estado en el cual se encuentra la empresa tanto en el aspecto organizacional, ambiente de trabajo, cultura, estado de ánimo y factores similares que influyen la motivación de los colaboradores.

5.13. Entornos del clima laboral

En definitiva, para poder ver la incidencia del clima laboral se debe tener en cuenta los tres entornos principales. Para que se lleve a cabo un adecuado ambiente laboral entre empleados y jefes. Según Mesa (2020) menciona tres entornos principales:

Técnico: abarca las herramientas, equipos, infraestructura tecnológica y otros elementos físicos o técnicos del lugar de trabajo.

Humano: se refiere a las relaciones entre compañeros, equipos, directivos y demás personas vinculadas a la compañía.

Organizacional: incluye sistemas, procedimientos, prácticas, valores y filosofías que operan bajo el control de la dirección. (p. 1)

Si bien es cierto que clima laboral es un conjunto de elementos que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores. También supone la suma del conjunto de factores técnicos, humanos y organizacionales que participan en el proceso del trabajo e influyen en el bienestar laboral del trabajador.

5.14. Tipos de clima laboral

5.14.1 Clima laboral autoritario

La característica principal de los ambientes de trabajo autoritarios es que las decisiones se toman en los niveles más altos de la organización, básicamente tienden a tener una jerarquía muy estricta. Este tipo de organizaciones se basa en una relación jerárquica y sin flexibilidad. Los líderes o dirigentes no confían en el trabajo de sus colaboradores y la comunicación en la empresa es escasa o casi nula (Buk, 2022). Por otro lado, la toma de decisiones la evalúan y la resuelven solamente los altos cargos, sin considerar las opiniones de los distintos departamentos, esto se debe a que la comunicación entre los altos mandos de la jerarquía y los empleados suele ser bastante escasa.

5.14.2 Clima laboral paternalista

Este tipo de ambiente laboral se lo encuentra en las organizaciones más estructuradas, básicamente es superficial ya que la confianza, la comunicación, la información e interés por las necesidades por parte de los trabajadores suele ser bastante débil (Buk, 2022). De manera que las decisiones son tomadas por los altos cargos y los colaboradores no se sienten muy comprometidos con la organización.

5.14.3 Clima laboral consultivo

Las organizaciones con este tipo de ambiente laboral en especial sus directivos poseen confianza en sus colaboradores y en el trabajo que realizan. Si bien la toma de decisiones la realizan los altos cargos, la decisión se encuentra basada en la opinión y los comentarios de los colaboradores (Buk, 2022). Entonces va a existir un ambiente más dinámico y proactivo, en donde fluye la comunicación y la confianza entre los equipos.

5.14.4 Clima laboral participativo

Por parte del clima laboral participativo, es el que todas las organizaciones buscan tener ya que se basa en la confianza mutua, en la comunicación y entrega de información y en la creación de un ambiente proactivo y oportuno de trabajo. De esta manera los colaboradores se sienten comprometidos con la empresa y están motivados constantemente para alcanzar los objetivos (Buk, 2022). Este tipo de ambiente laboral se da en empresas en donde no existe una jerarquía vertical, más bien horizontal.

6. PROPUESTA METODOLÓGICA

6.1. Enfoque de investigación

6.1.1. Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo es un procedimiento común para acumular datos en un contexto de investigación, en donde se pretende describir, explicar y predecir los fenómenos investigados. Se enfoca principalmente en recopilar y generalizar datos numéricos entre grupos o explicar un fenómeno en particular.

Utiliza la recolección y el análisis e interpretación de los datos para contestar preguntas de investigación o probar hipótesis establecida previamente. Este enfoque está basado en la medición numérica, el conteo de los datos y la utilización de la estadística para establecer con precisión los factores de comportamientos en una población o muestra.

(Maldonado, 2018, p.35)

Del enfoque cuantitativo se tomará la técnica de encuesta con la finalidad de hacer un diagnóstico de la comunicación interna y ver su incidencia en el clima laboral del Cuerpos de Bomberos de Pujilí.

6.1.2. Método deductivo

Este método de investigación es utilizado más en el proceso cotidiano a “La deducción es un proceso mental o de razonamiento que va de lo universal o general a lo particular. Consiste en partir de una o varias premisas para llegar a una conclusión” (León y Toro, 2007, pág. 62). Entonces la investigación cuantitativa sostiene que el conocimiento debe ser objetivo y generado a partir de un proceso deductivo en el que se puedan verificar la pregunta científica previamente formulada.

6.3. Tipo y diseño de investigación

6.3.1 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva se refiere al diseño de la investigación, la creación de cuestionarios y el análisis de datos que se llevarán a cabo sobre la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de conocer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Fidias, 2016, p.26)

Por ende, la investigación descriptiva, a diferencia de otro tipo de indagaciones, ejecutan su estudio sin alterar o manipular ninguna de las variables del fenómeno, limitándose únicamente a la medición y descripción de estas.

6.3.2. Diseño no experimental

Dado que el objetivo del estudio será analizar la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el periodo 2022-2023, se recurrió a un diseño no experimental, de corte transversal, considerando que el tema de investigación posee un soporte teórico suficiente.

En este diseño no experimental no se manipulan las variables, por lo que los fenómenos van a hacer observados de carácter natural, para que posteriormente se puedan analizarlos. Son muy útiles en variables que no pueden ser manipuladas ya sea por su dificultad o por cuestiones de normas. (Arispe et al., 2020, p. 69)

En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observaran y se analizan contextos ya existentes. Transversal porque recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, con el fin de describir variables y analizar su interrelación en un ambiente natural.

6.3.3. Nivel correlacional

Se utilizo la investigación correlacional debido a que se desea encontrar en grado de relación que existe entre dos o más variables. El objetivo de la presente investigación se basa en determinar la relación que existe entre comunicación interna y clima laboral a través de la aplicación de la encuesta como instrumento de investigación.

6.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

6.4.1. Técnica de recolección de datos

6.4.1.1 Encuesta

Una vez que se pudo identificar las dos variables se podrá ver la incidencia que tiene la comunicación interna en el clima laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí mediante la técnica de recolección de datos que será la encuesta. En este trabajo investigativo se utilizará dos encuestas, la primera corresponde a la comunicación interna realizado por Bello Pamela y la segunda pertenece al clima laboral elaborado por Great Place To Work Trust Index, cabe recalcar que estas encuestas ya fueron puestas en práctica en anteriores investigaciones. Las mismas que serán utilizadas para la recolección de datos y para conocer la opinión o el criterio que tienen los colaboradores por parte del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

6.4.2. Instrumento de la recolección de datos

6.4.2.1. Cuestionario

Se tiene un significado técnico, el cual dice que este es un instrumento de investigación que “Consiste en un conjunto de interrogantes u otro tipo de indicaciones con el propósito de recopilar información de un encuestado. Esta herramienta se emplea con el objetivo de conocer una serie de datos que pueden ser tanto cualitativos como cuantitativos” (Euro innova, 2022). Por otro lado, las preguntas que por lo general se encuentran en estos cuestionarios suelen ser de naturaleza sencilla.

El instrumento de recolección de datos implementado en la investigación será un cuestionario estructurado y validado realizado por la autora Bello Pamela (2017), que consiste en establecer como se encuentra la comunicación interna en base a algunos indicadores como son: Clima laboral(satisfacción), comunicación organizacional, comunicación interna, comunicación vertical, comunicación formal e informal, barreras de comunicación, tecnologías de información, comunicación ética.

Por otra parte, también se utilizará otro cuestionario elaborado, estructurado y validado por Great Place To Work Trust Index (como se citó en Valencia, 2015, p.101), que evalúa cinco dimensiones principales que son: credibilidad, respeto, imparcialidad, infraestructura y teniendo una dimensión adicional denominada liderazgo. Cada una de estas tiene subdimensiones, siendo un total de 21 dimensiones que evalúa e identifican como se encuentra el clima laboral en una empresa.

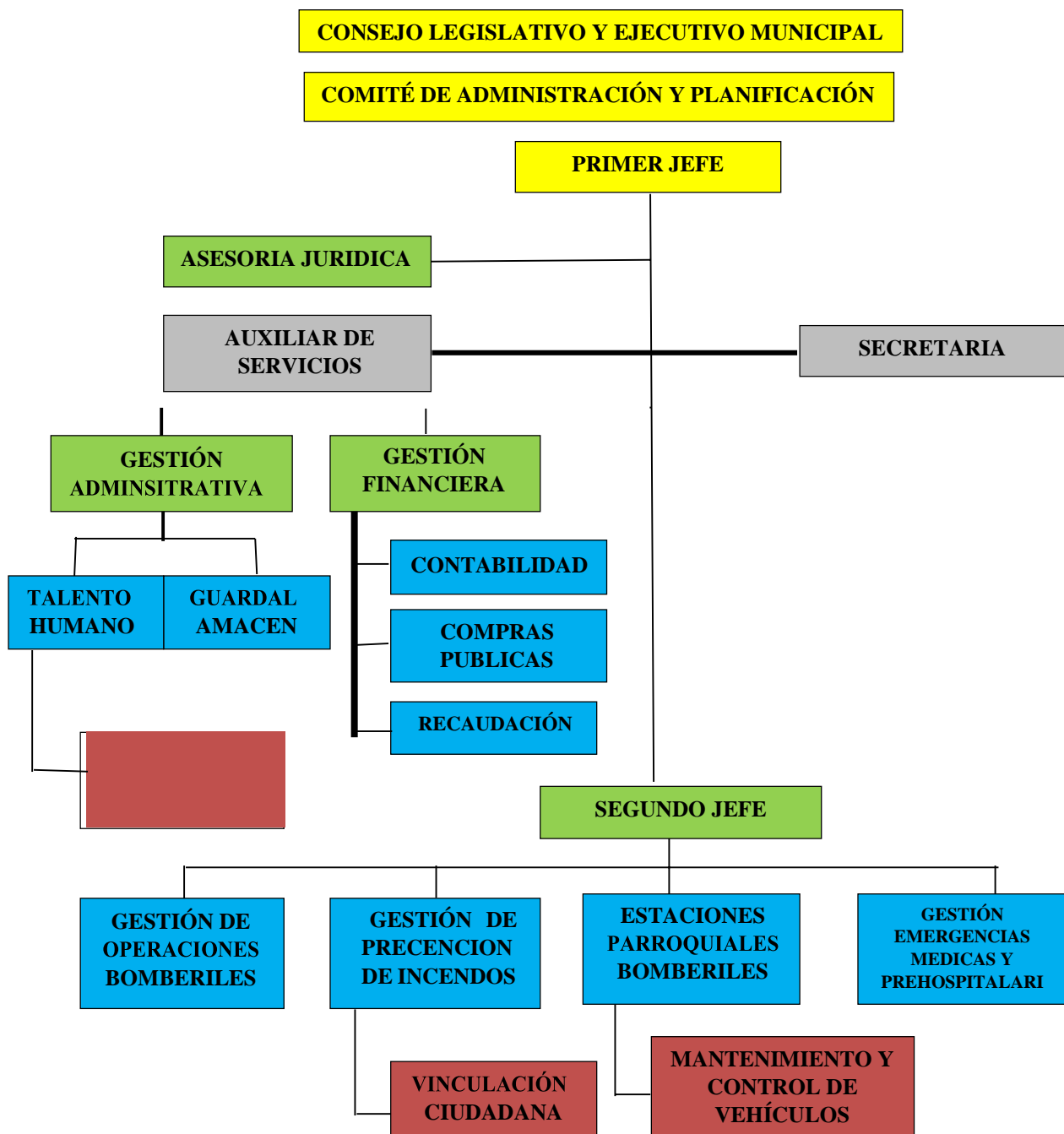
Para llevar a cabo la tabulación de los datos que se obtendrán en la aplicación de los dos cuestionarios, se utilizará el programa de Microsoft Office Excel. Una vez obtenidas las respuestas se analizarán y se contrastarán con resultados de otras investigaciones que tengan relación con el tema, esto constituye los resultados y discusión del trabajo. Lo cual daría respuesta al objetivo propuesto en el proyecto: Determinar la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el periodo 2022-2023.

6.4.3. Población

La población se define como “elementos accesibles o unidad de análisis que pertenecen al ámbito especial donde se desarrolla el estudio” (Condori, 2020, p.3). La población con la que se trabajará está conformada por los colaboradores que serán sujetos a estudio, para ello se ha considerado a todos los colaboradores de la parte administrativa (5) y al personal operativo (26) dando un total de 31 personas a los que se les ejecutará dos cuestionarios que previamente

han sido validados en otras investigaciones, con la finalidad de realizar el diagnóstico de comunicación interna e identificar el grado de incidencia en el clima laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

Organigrama del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí



El presente organigrama perteneciente al Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí ayudó a identificar a la población con la que se ejecutó el levantamiento de la información.

Tabla 2

Población del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

Departamento	Cantidad de Personas
Guardalmacén - Unidad de gestión de guardalmacén.	1
Compras públicas – Unidad de gestión de compras públicas.	1
Jefe talento humano – Talento humano.	1
Suf. Of. Myr. – Operaciones Bomberiles.	1
Secretaria – Unidad de gestión de secretaria.	1
Cabo – Departamento operativo.	19
Bombero - Gestión bomberil.	4
Bombero – Departamento prevención.	3
Total	31

Nota. Datos que se obtuvieron en el levantamiento de información (2023).

Población objetiva

La segmentación de la población se conformó por 5 personas del sexo femenino las mismas pertenecientes a cargos administrativos y operativos. Por otro lado 26 personas de sexo masculino pertenecientes a los cargos administrativos, operativos(bomberos).

Sexo Masculino: 26

Sexo Femenino: 5

7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

7.1. Análisis e interpretación de Comunicación interna

7.1.1. Cuestionario 1

Para realizar el análisis y la interpretación de los resultados en lo que concierne a la comunicación interna se muestran a continuación las dimensiones que se evaluaron en las respectivas encuestas al personal administrativo y personal operativo correspondiente al Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, las mismas personas que sirvieron como población para el levantamiento de información.

A continuación, se presentan los resultados y los análisis de la comunicación interna:

Tabla 3

Dimensiones de las encuestas aplicadas al personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

Cuestionario N° 1
Dimensiones
Satisfacción
Comunicación organizacional
Comunicación en el área
Comunicación vertical
Comunicación horizontal
Comunicación formal e informal
Barreras de comunicación
Tecnologías de comunicación
Comunicación ética

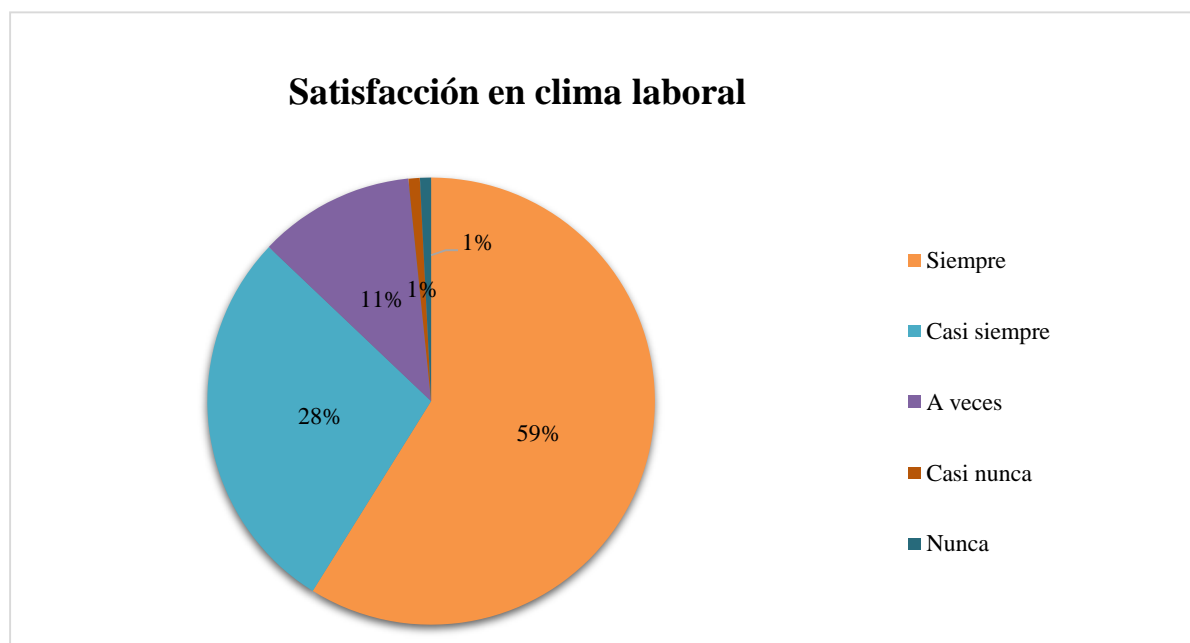
Nota. En la tabla se especifican varias dimensiones del cuestionario número uno que pertenecen a la comunicación interna. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Dimensión 1 Clima laboral (satisfacción) – Preguntas 1 a la 4

Tabla 4*Satisfacción*

ESCALA	1. Me siento orgulloso de trabajar en el Cuerpo de Bomberos	2. Pienso que el Cuerpo de Bomberos es un buen lugar para trabajar y me gustaría seguir trabajando aquí.	3. Las personas con las que me relaciono en mi área actúan con respeto y de manera ética.	4. Actualmente estoy satisfecho con mi trabajo en mi área.	Total
Siempre	23	23	12	15	73
Casi siempre	6	5	13	11	35
A veces	2	2	5	5	14
Casi nunca	0	1	0	0	1
Nunca	0	0	1	0	1
TOTALES	31	31	31	31	124

Nota. Datos del levantamiento de información sobre el clima laboral en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

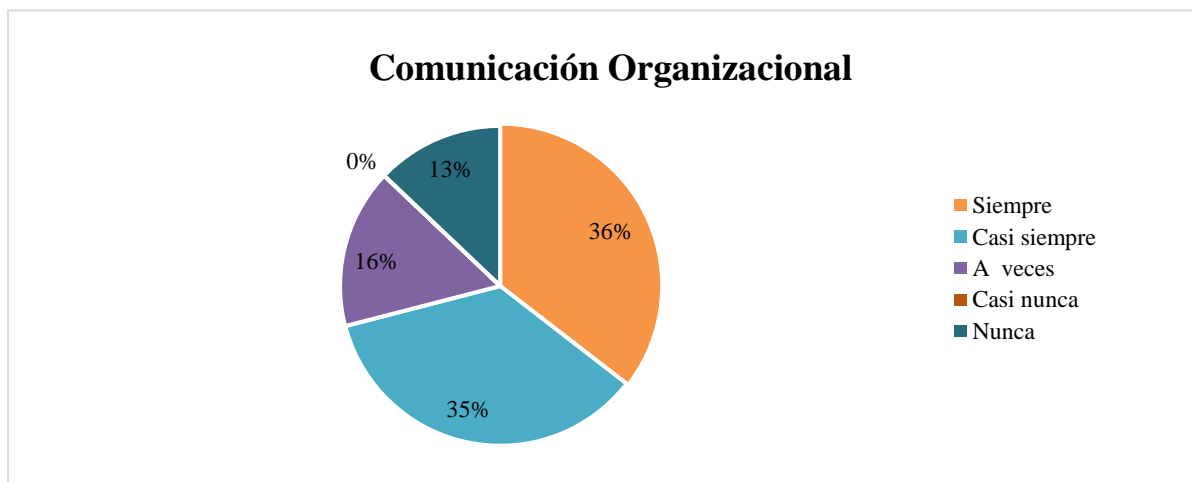
Figura 2*Clima laboral (satisfacción)*

Nota. La figura muestra el grado de satisfacción laboral en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Nota. Datos del levantamiento de información sobre la comunicación organizacional en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Figura 3

Comunicación organizacional



Nota. La figura muestra el porcentaje de cómo se encuentra la comunicación organizacional en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Análisis e Interpretación

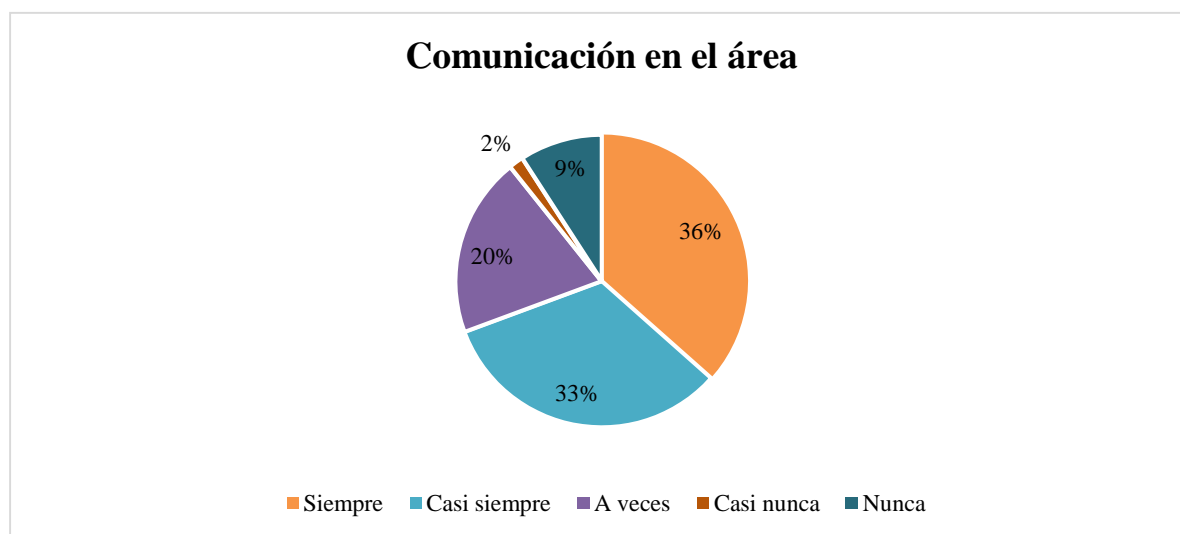
Dentro de la encuesta tenemos como segunda dimensión a la comunicación organizacional la misma con un 36% y 35% manifiestan los colaboradores que los jefes si promueven la comunicación en el área de trabajo y que también se les brinda la información de forma clara y oportuna. Pero con un 16% y 13% manifiestan que muy pocas veces emplean la comunicación de forma eficaz y eficiente para todo el grupo de trabajo. El Cuerpo de Bomberos ha implementado canales de comunicación interna de manera ventajosa para poder proporcionar información a sus colaboradores de forma rápida y clara. De esta manera poner en práctica en que consiste el verdadero valor de la comunicación.

Dimensión 3 (Comunicación en el área) – Preguntas 12 a la 17

Tabla 6*Comunicación en el área*

Escala	12. La información de interés de mi área es comunicada oportunamente.	13. Conozco el organigrama de mi área y sé a quién dirigirme para resolver un problema.	14. Tengo disponibles manuales, procedimientos y reglamentos internos.	15. La Comunicación Interna en mi área es una actividad permanente y planificada.	16. Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia.	17. Tengo la información necesaria para realizar mis funciones y tareas diarias.	Total
Siempre	9	15	10	10	12	12	68
Casi siempre	11	7	6	14	12	11	61
A veces	10	4	9	3	3	8	37
Casi nunca	1	1	1	0	0	0	3
Nunca	0	4	5	4	4	0	17
Total	31	31	31	31	31	31	186

Nota. Datos que se obtuvieron en el levantamiento de información en base al personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Figura 4*Comunicación en el área*

Nota. La figura muestra el porcentaje de cómo se encuentra la comunicación en el área en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos reflejan que el 36% y 33% de los colaboradores aseguran que la comunicación interna es previamente planificada para poder realizar los trabajos de manera exitosa. Por otra parte, el 20%, 9% y 2% debido a que es una organización de administración pública tienen a disposición manuales, procedimientos y reglamentos internos esto con el fin de que realicen sus funciones de acuerdo con su cargo laboral. Por el hecho de que su trabajo es estricto el personal operativo no puede sentirse conforme en lo que se desempeña ya que de ser el caso y exista algún inconveniente no sabrían a qué persona dirigirse, esto sucede por la falta del conocimiento del organigrama funcional.

Dimensión 4 (Comunicación vertical) – Preguntas 18 a la 23

Tabla 7

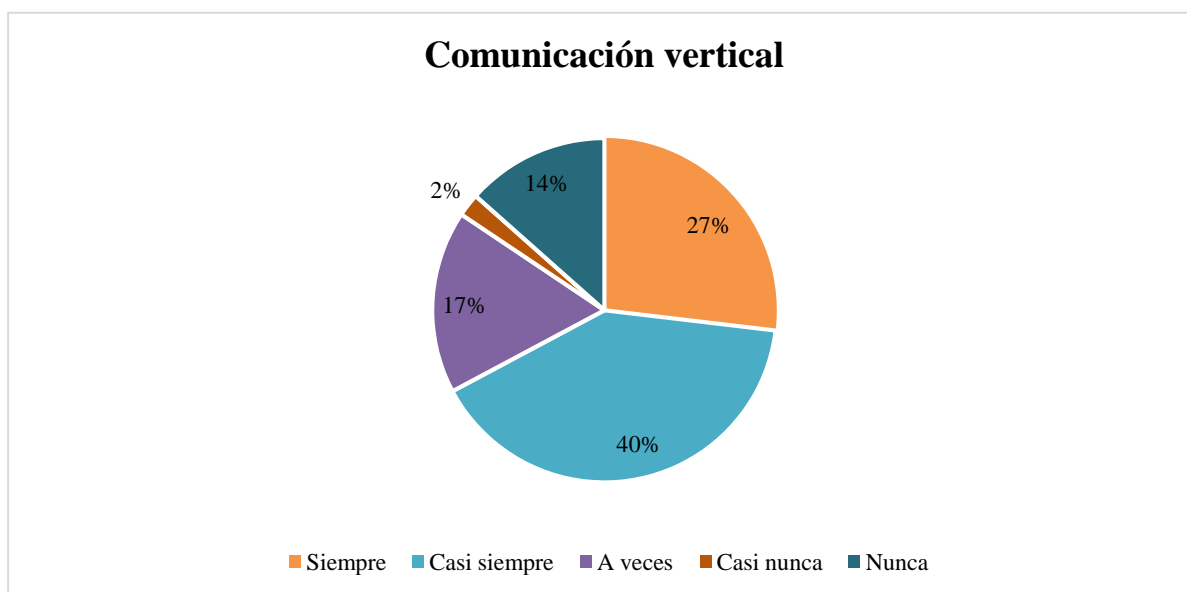
Comunicación vertical

ESCALA	18. Mi jefe inmediato realiza reuniones para informar problemas de mi área que deben ser atendidos.	19. Mi jefe inmediato escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones.	20. Mi jefe inmediato me mantiene informado de los cambios en los procedimientos de mi área.	21. Puedo comunicarme abiertamente con mi jefe inmediato.	22. Considero que mi jefe inmediato escucha mis sugerencias y tiene en consideración mis iniciativas personales.	23. Considero que mi jefe inmediato promueve un clima de confianza.	Total
Siempre	4	7	11	10	8	10	50
Casi siempre	15	13	9	12	14	12	75
A veces	5	4	6	6	7	4	32
Casi nunca	1	1	0	1	0	1	4
Nunca	6	6	5	2	2	4	25
Total	31	31	31	31	31	31	186

Nota. Datos del levantamiento de información en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de la comunicación vertical. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Figura 5

Comunicación vertical



Nota. La figura muestra el porcentaje de cómo se encuentra la comunicación vertical entre jefes y colaboradores en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Análisis e Interpretación

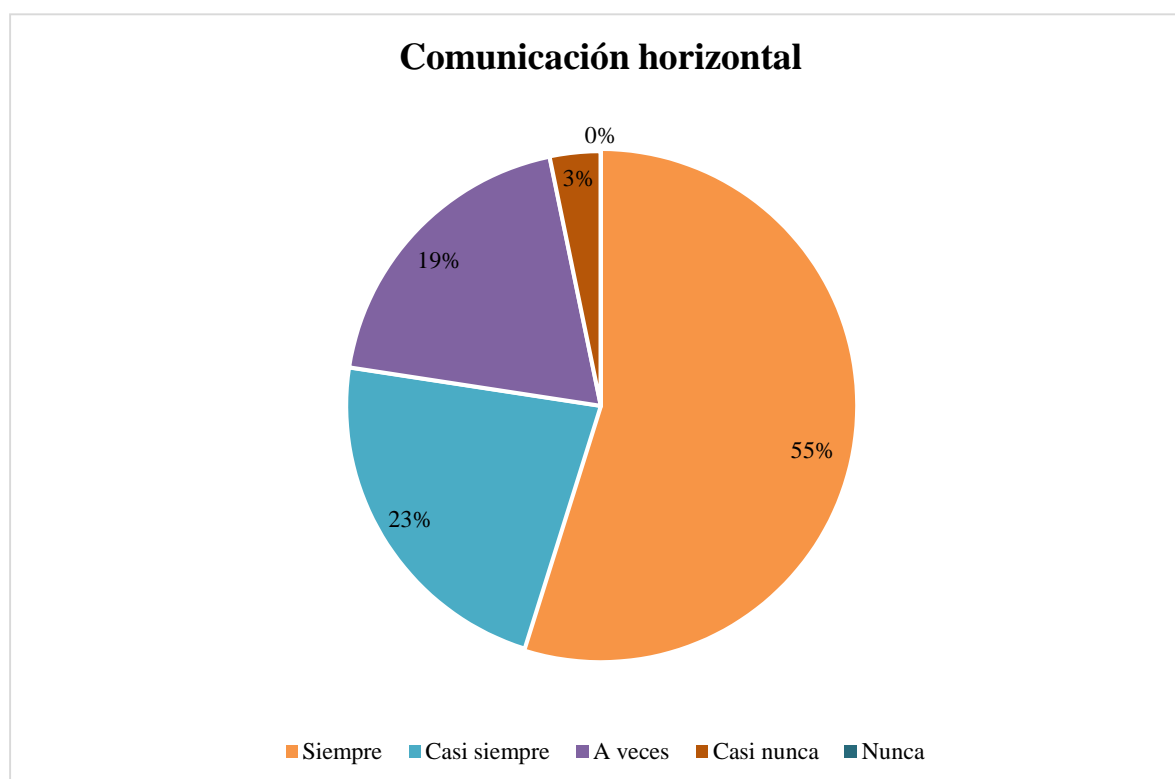
En base a los resultados obtenidos el 40% de las personas encuestas manifiestan que rara vez se emplea la comunicación entre jefe y colaborador esto se debe a la falta de confianza que existe en el área de trabajo y también al no poder ser participe en las diferentes decisiones que se toman dentro de la organización de igual manera el 27% manifiesta que nunca se emplea la comunicación vertical de manera correcta. Además, pocas son las veces que escuchan las opiniones de los colaboradores esto por falta de reuniones regulares que pueden servir para informar de los cambios y disposiciones que se van a efectuar en la organización. Es muy importante tener la costumbre de comunicarse libremente con la persona más idónea ya que de esta manera las inquietudes se pueden resolver de forma inmediata.

Dimensión 5 (Comunicación horizontal) – Pregunta 24

Tabla 8*Comunicación horizontal*

ESCALA	24. La comunicación con mis compañeros normalmente es directa (cara a cara).
Siempre	17
Casi siempre	7
A veces	6
Casi nunca	1
Nunca	0
Total	31

Nota. Datos del levantamiento de información que se obtuvieron en base a las respuestas de los colaboradores del Cuerpo de bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Figura 6*Comunicación horizontal*

Nota. La figura muestra cómo se encuentra la comunicación horizontal en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Análisis e interpretación

El 55% de las personas encuestadas manifiestan que la comunicación horizontal si se realiza cara a cara entre compañeros de un mismo nivel jerárquico, con un 23% y 19% la comunicación cara a cara es de manera regular debido a que algunos colaboradores por disposiciones de trabajos en el campo deben desempeñarse fuera de la institución. Si la comunicación horizontal es efectiva el mensaje llegará de forma clara a todos los miembros del Cuerpo de Bomberos de ser el caso y se presente algún tipo de inconveniente se lo puede resolver de forma inmediata.

Dimensión 6 (Comunicación formal e informal) – Preguntas 25 y 26

Tabla 9

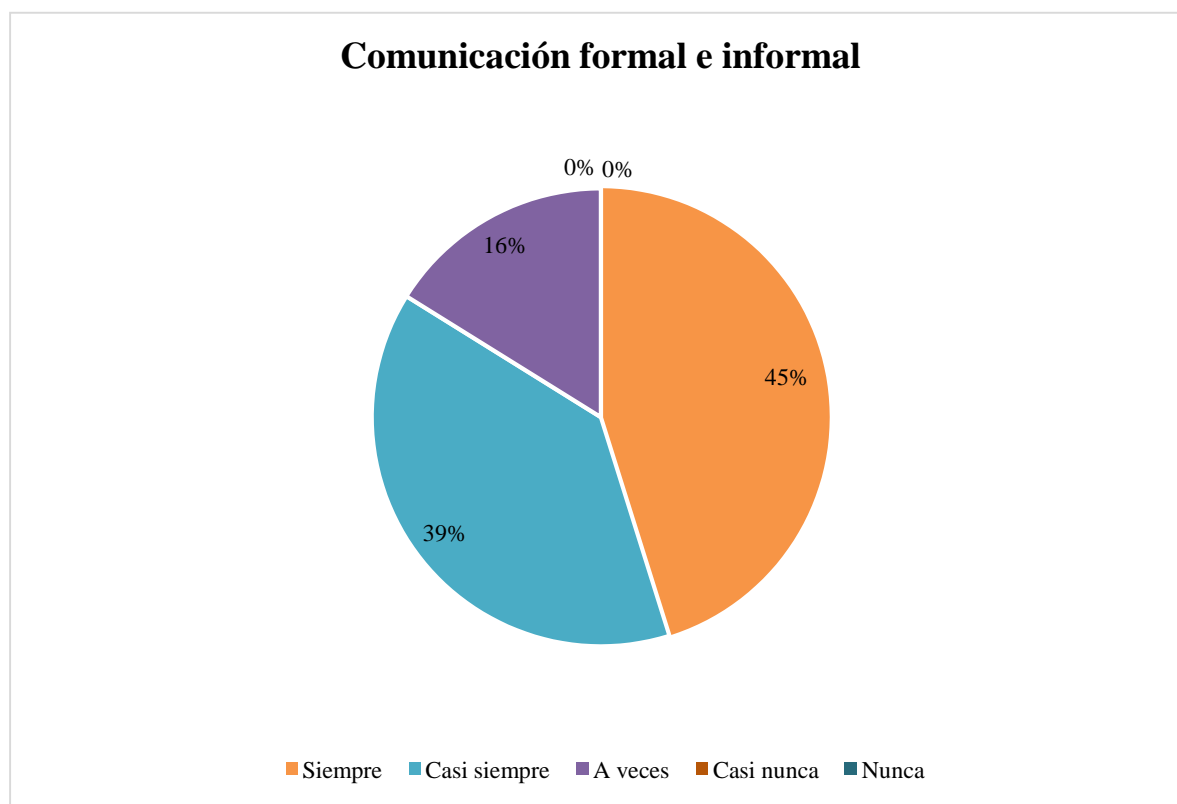
Comunicación formal e informal

ESCALA	25. En mi área existe amistad entre mis compañeros de trabajo.	26. Es fácil la comunicación con mis compañeros.	Total
Siempre	17	11	28
Casi siempre	10	14	24
A veces	4	6	10
Casi nunca	0	0	0
Nunca	0	0	0
Total	31	31	62

Nota. Datos que se obtuvieron del levantamiento de información en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Figura 7

Comunicación formal e informal



Nota. La figura muestra cómo se maneja la comunicación formal e informal en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Análisis e interpretación

El 45% de los encuestados manifiestan que la comunicación formal e informal ocurre de manera recurrente entre compañeros, el 39% y 16% por otra parte manifiestan que este tipo de comunicación ocurre de manera regular. Esto se da por el hecho de que existe confianza entre compañeros, la forma de comunicarse es más sencilla y por ende el poder transmitir un mensaje también es más rápido y al ser una entidad de administración pública hay dos áreas que no pueden comunicarse de manera informal en este caso se hace énfasis en el área operativa es más visual la comunicación informal y en el área administrativa se desempeñan en la comunicación formal.

Dimensión 7 - Preguntas 27 a la 34

Tabla 10

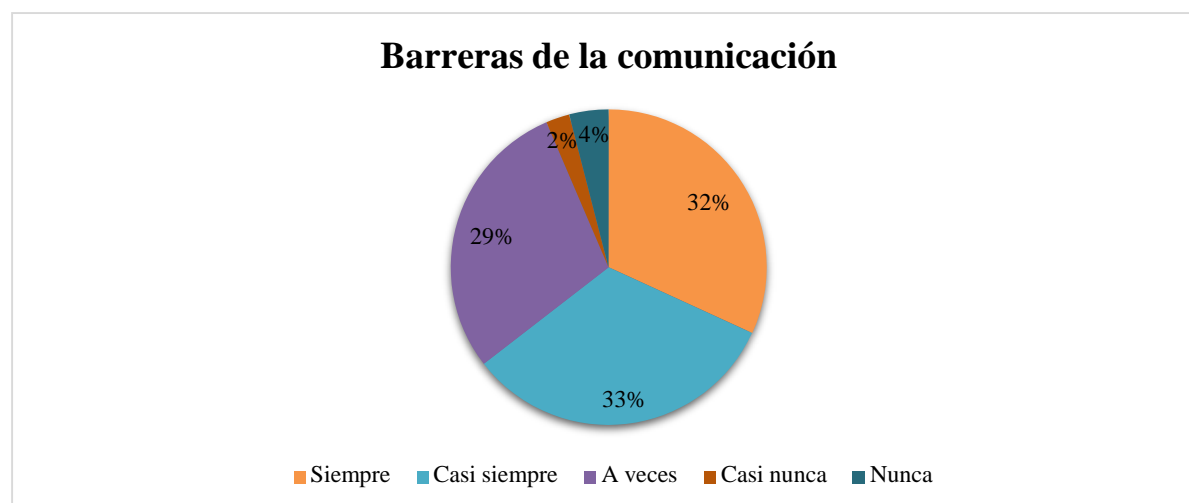
Barreras de la comunicación

ESCALA	27. Considero que existe colaboración y cooperación en mi área.	28. Hay momentos en los que recibo más información por parte de mi jefe inmediato de la que puedo procesar.	29. Mi jefe inmediato utiliza lenguaje claro y fácil de entender.	30. Mi jefe inmediato escucha atentamente, muestra interés y no interrumpe cuando me comunico con él.	31. Considero que la información que recibo de mi jefe inmediato es abierta y honesta.	32. Siento que mis opiniones son tratadas con respeto por parte de mi jefe inmediato.	33. Mi jefe inmediato me brinda apoyo cuando expreso opiniones o preocupaciones (silencio).	34. La información relevante que recibo por primera vez sobre mi área es a través de rumores o chismes.	Total
Siempre	8	8	9	9	10	11	10	14	79
Casi siempre	15	10	13	10	9	10	8	6	81
A veces	8	10	8	10	9	8	11	8	72
Casi nunca	0	2	1	0	2	0	0	1	6
Nunca	0	1	0	2	1	2	2	2	10
Total	31	31	31	31	31	31	31	31	248

Nota. Datos obtenidos del levantamiento de información en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí sobre las barreras de comunicación. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Figura 8

Barreras de la comunicación



Nota. La figura muestra cuales barreras de comunicación que se presenten frecuentemente en la comunicación entre el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Análisis e interpretación

El 33% de las personas encuestadas no encuentran barreras al momento de comunicarse esto se basa en que si existe colaboración y cooperación en el área que laboran, con un 32% y 29% manifiestan que existe la utilización de un lenguaje claro y fácil de entender por parte del jefe. Finalmente, el 4 % y 2% de los colaboradores señalan que existen barreras que dificultan la comunicación. Esto sucede porque en muchos de los casos es muy excesivo el trabajo y la información que reciben los colaboradores por parte de los jefes y también por el simple hecho de no saber escuchar o estar atento al silencio que reflejan las personas.

Dimensión 8 (Tecnologías de información) – Preguntas 35 a la 37

Tabla 11

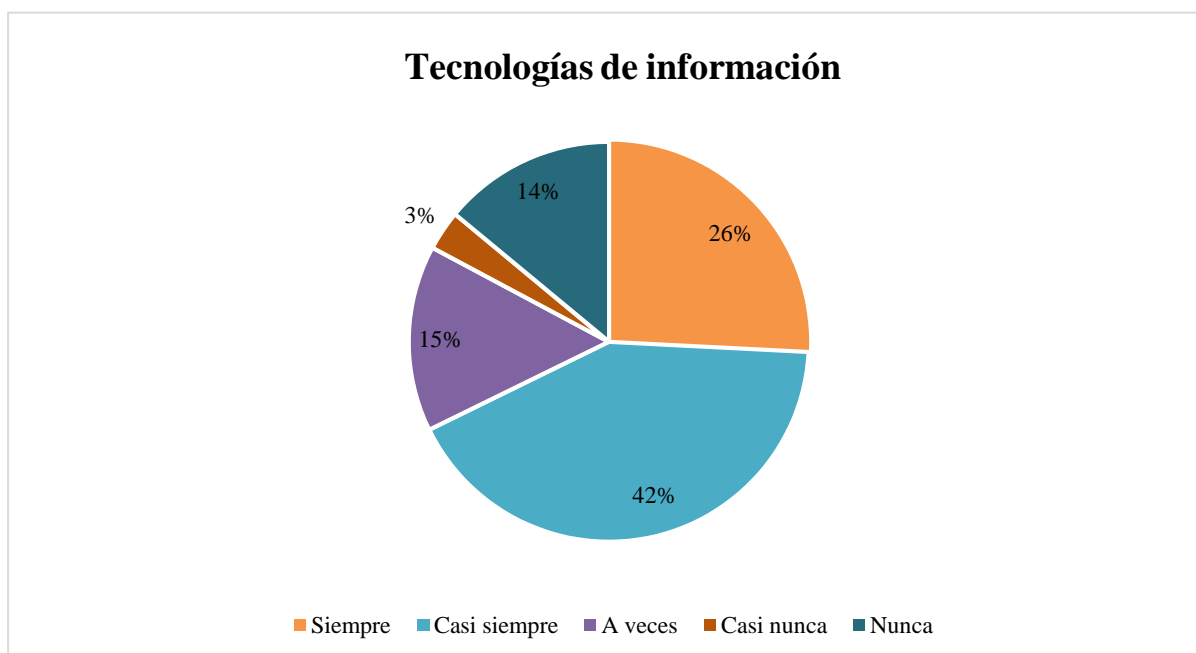
Tecnologías de información

ESCALA	35. Recibo información sobre mis funciones y tareas diarias vía correo electrónico.	36. Cuando recibo información vía correo electrónico esta es clara y completa.	37. La información que recibo de la Intranet es útil para mis funciones y tareas diarias.	Total
Siempre	8	6	10	24
Casi siempre	11	15	13	39
A veces	5	7	2	14
Casi nunca	1	1	1	3
Nunca	6	2	5	13
Total	31	31	31	93

Nota. Datos obtenidos del levantamiento de información en base a las tecnologías de información del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Figura 9

Tecnologías de información



Nota. La figura muestra el porcentaje de las tecnologías de información que son utilizadas frecuentemente en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Análisis e interpretación

El 42% y el 26% de las personas encuestadas afirman que en el Cuerpo de Bomberos si hacen uso del correo electrónico para desempeñar sus funciones y tareas diarias, el 15% y 14% manifiestan que hacen uso de tecnologías de información de forma regular y finalmente el 3% señala que la utilización herramientas tecnológicas es nula. El uso de las tecnologías dentro de los funcionarios es habitual en el caso de las personas del área administrativa esto genera que la información sea clara y completa. Por otro lado, el personal operativo desconoce de algunas tecnologías con las cuales pueden acceder a la información. Las TIC ayudar a procesar y a transmitir información de forma rápida entonces son herramientas indispensables tanto para el ámbito académico, laboral, así como también para la comunicación interpersonal.

Dimensión 9 (Comunicación ética) – Pregunta 38

Tabla 12

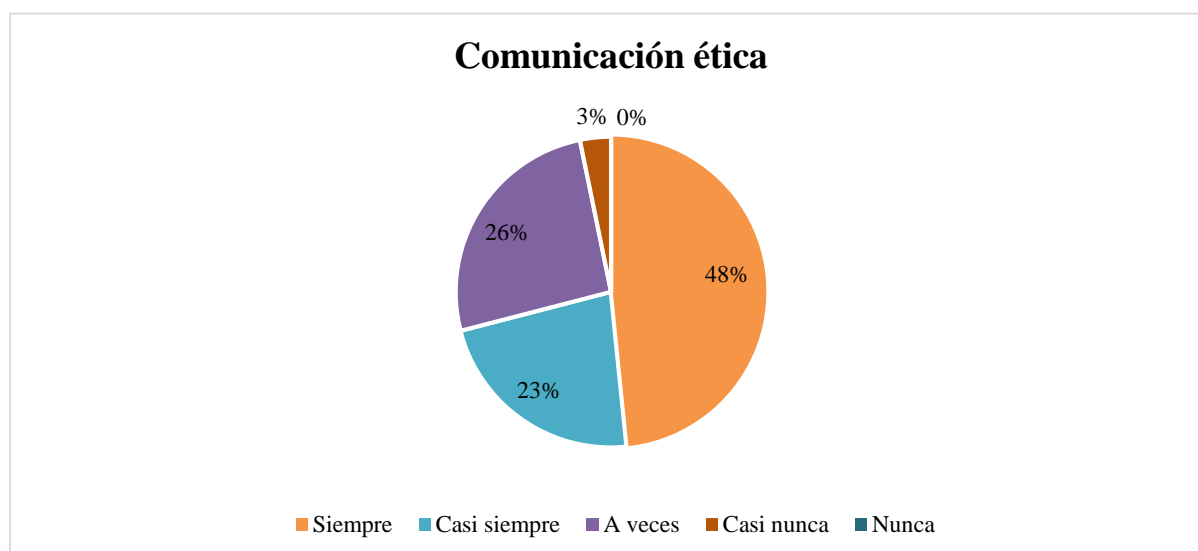
Comunicación ética

ESCALA	38. Considero que la información que recibo relacionada al Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí es relevante y verdadera.
Siempre	15
Casi siempre	7
A veces	8
Casi nunca	1
Nunca	0
Total	31

Nota. Datos obtenidos del levantamiento de información en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en base a la comunicación ética entre el personal que administrativo y operativo.
Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Figura 10

Comunicación ética



Nota. La figura muestra cómo se desempeña la comunicación ética en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Análisis e interpretación

El 48% de los encuestados consideran que la información que reciben en la institución es relevante y verdadera. Por otra parte, el 26% y el 23% afirman que de manera regular reciben la información completa. La comunicación ética es esencial en las organizaciones ya que permite que la información que se emite sea clara, concisa, honesta y verdadera, además de que se encarga de regular el comportamiento poniendo en el centro el bienestar del nivel operativo y administrativo.

7.2. Análisis e interpretación de Clima laboral

7.2.1. Cuestionario 2

Para realizar el análisis y la interpretación de los resultados en lo que concierne al clima laboral se muestran a continuación las dimensiones que se evaluaron en las respectivas encuestas al personal administrativo y personal operativo correspondiente al Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, las mismas personas que sirvieron como población para el levantamiento de información.

Tabla 13

Dimensiones del clima laboral de las encuestas aplicadas al personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

Cuestionario N° 2
Dimensiones
Credibilidad
Respeto
Imparcialidad
Liderazgo
Infraestructura

Nota. En la tabla se especifican varias dimensiones del cuestionario número dos que pertenecen al clima laboral el mismo que fue utilizado para el levantamiento de información en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Dimensión 1 (Credibilidad) – Preguntas 18,19,21

Tabla 14

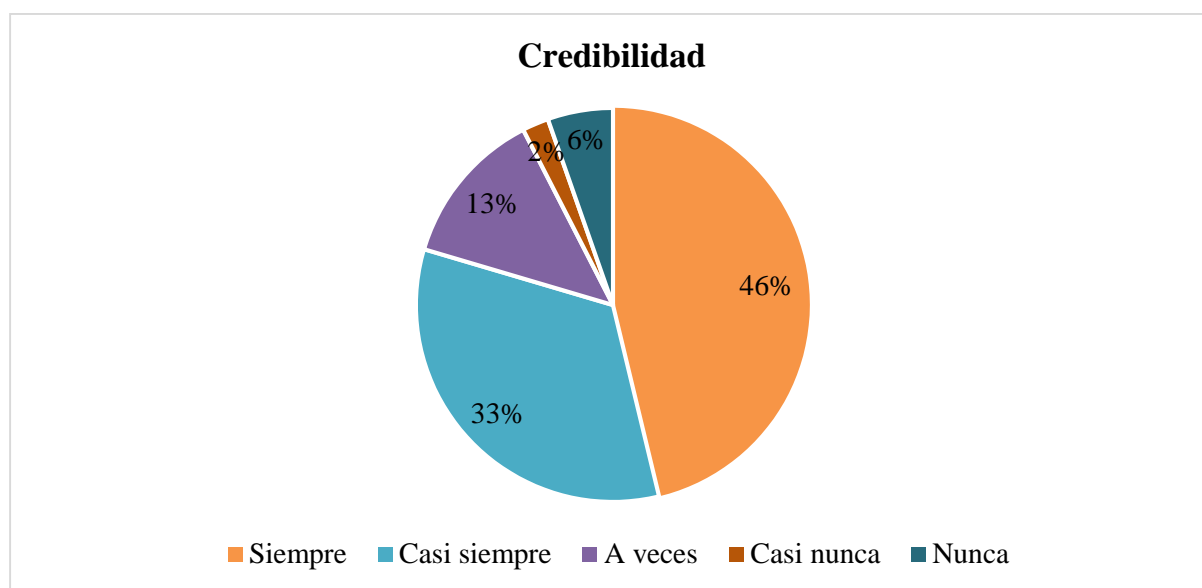
Credibilidad en el clima laboral

ESCALA	18. Recibo un buen trato independientemente de mi posición en la empresa.	19. Puedo tomar tiempo libre, de forma coordinada, cuando debo atender una necesidad personal.	21. Tomando todo en consideración, yo diría que este es un gran lugar para trabajar.	Total
Siempre	12	15	16	43
Casi siempre	12	9	10	31
A veces	6	2	4	12
Casi nunca	1	0	1	2
Nunca	0	5	0	5
Total	31	31	31	93

Nota. Datos obtenidos del levantamiento de información en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí la tabla hace referencia a la credibilidad. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Figura 11

Credibilidad en el clima laboral



Nota. La figura muestra el porcentaje de credibilidad que existe en el clima laboral por parte del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Análisis e Interpretación

El 46% y 33% de las personas encuestadas aceptan que si se maneja la credibilidad en su entorno laboral y el 13% y 6% manifiesta que de manera regular se efectúa un entorno creíble y finalmente con un 2% afirman que casi nunca emplean la credibilidad en su lugar de trabajo. Dentro de muchas cualidades que se debe tener en cuenta para obtener un clima laboral favorable esta la credibilidad como factor primordial que involucra tanto el comportamiento de las personas en el interior de la organización que vendría hacer la cultura organizacional que se manejan y por la parte exterior se enfocan en los clientes y en su verdadera reputación que proyectan hacia la sociedad.

Dimensión 2 (Respeto) – Preguntas 5-7-12-15-16-20

Tabla 15

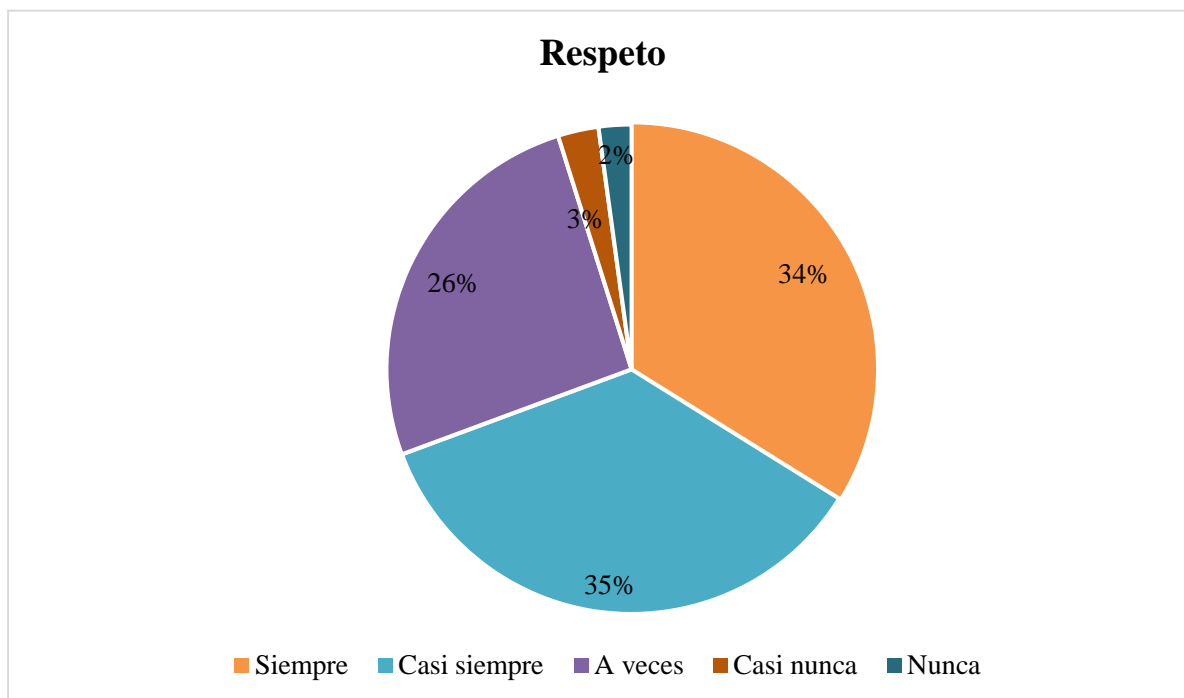
Respeto en el clima laboral

ESCALA	5. Cuando las personas cambian de función o área se les hace sentir rápidamente “en casa”.	7. Siento que recibo una participación adecuada de los beneficios que obtiene la empresa.	12. Mi trabajo tiene un significado especial, este no es un trabajo más.	15. Existe un sentimiento de familia o equipo.	16. Las personas evitan la politiquería y las intrigas como medio para conseguir las cosas.	20. Las personas son tratadas con justicia independientemente de su condición socioeconómica.	Total
Siempre	9	9	14	7	11	13	63
Casi siempre	15	10	11	14	7	9	66
A veces	7	11	6	8	8	8	48
Casi nunca	0	0	0	1	3	1	5
Nunca	0	1	0	1	2	0	4
Total	31	31	31	31	31	31	186

Nota. Datos obtenidos del levantamiento de información en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, en la tabla se muestra el respeto que existe dentro del clima laboral. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Figura 12

Respeto en el clima laboral



Nota. La figura muestra el grado de respeto que existe en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Análisis e Interpretación

Con un 35% y 34% en su gran mayoría las personas encuestas manifiestan que son tratados con el debido respeto que se merecen mientras que con un 26% afirman que de manera regular reciben todos los beneficios que obtiene la empresa y por consiguiente con el 3% y 2% muestran que pocas son las veces que evitan la politiquería entre compañeros de trabajo. La relación entre los compañeros es decir las relaciones interpersonales deben estar basadas en la aceptación, confianza y por ende respeto. Es mucho más fácil manejar un clima laboral que se enfoque en el respeto hacia todas las personas, esto va a permitir resolver diferencias que se presenten en el equipo de trabajo de manera rápida.

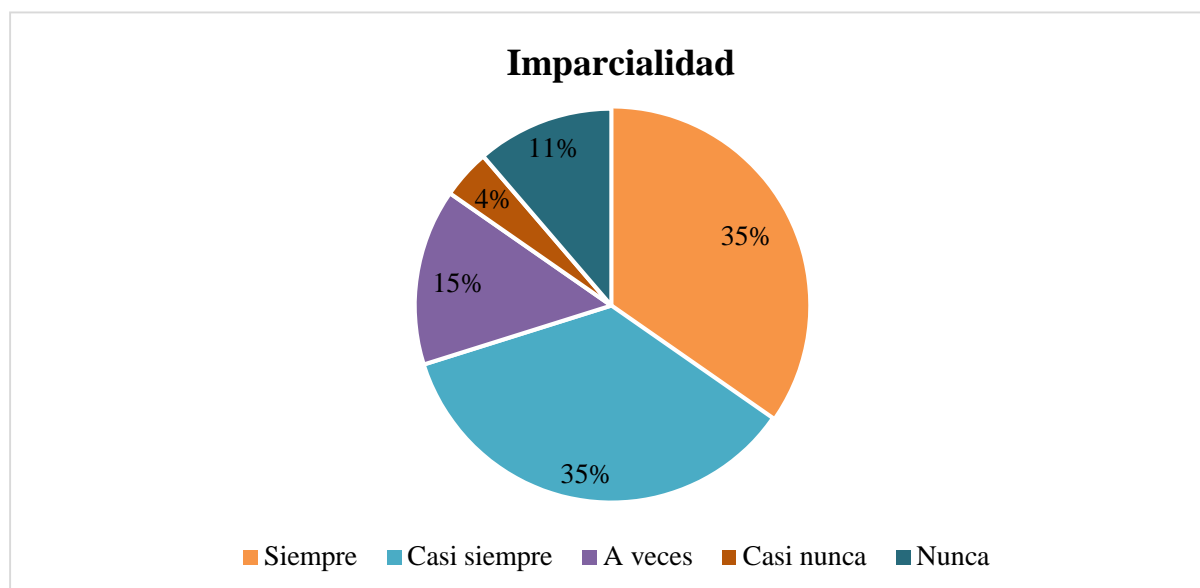
Dimensión 3 (Imparcialidad) -Preguntas 3-6-14-17

Tabla 16*Imparcialidad en el clima laboral*

ESCALA	3. Puedo hacer cualquier pregunta razonable a los jefes y recibir una respuesta directa.	6. Los jefes reconocen que pueden cometer “errores involuntarios” al hacer el trabajo.	14. Las personas son tratadas con justicia independientemente de su género.	17. Si soy tratado de forma injusta, tendría la oportunidad de ser escuchado y recibir un trato justo.	Total
Siempre	15	7	10	11	43
Casi siempre	9	12	13	10	44
A veces	5	7	1	5	18
Casi nunca	1	2	1	1	5
Nunca	1	3	6	4	14
TOTALES	31	31	31	31	124

Nota. Datos que se obtuvieron en el levantamiento de información al personal administrativo y operativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en lo que concierne a la imparcialidad.

Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Figura 13*Imparcialidad en el clima laboral*

Nota. La figura muestra el porcentaje de la imparcialidad que existe en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Análisis e Interpretación

El 35% de las personas encuestadas manifiestas que netamente si existe imparcialidad y que también pueden hacer cualquier tipo de pregunta razonable a los jefes y recibir una pronta respuesta, mientras que el 15% y el 11% afirman que la imparcialidad se maneja de manera regular entre jefes y colaboradores y muy pocas son las veces que los jefes reconocen que tuvieron errores. La desigualdad entre jefe-empleado puede hacer sentir a los trabajadores menos favorecidos, esto afectaría tanto a la persona como al buen clima en el trabajo. Un buen clima laboral manejado con imparcialidad va a mejorar la productividad en los empleados, y si se genera un mal clima será todo lo contrario, existirá conflictos y también se impedirá el logro de los objetivos.

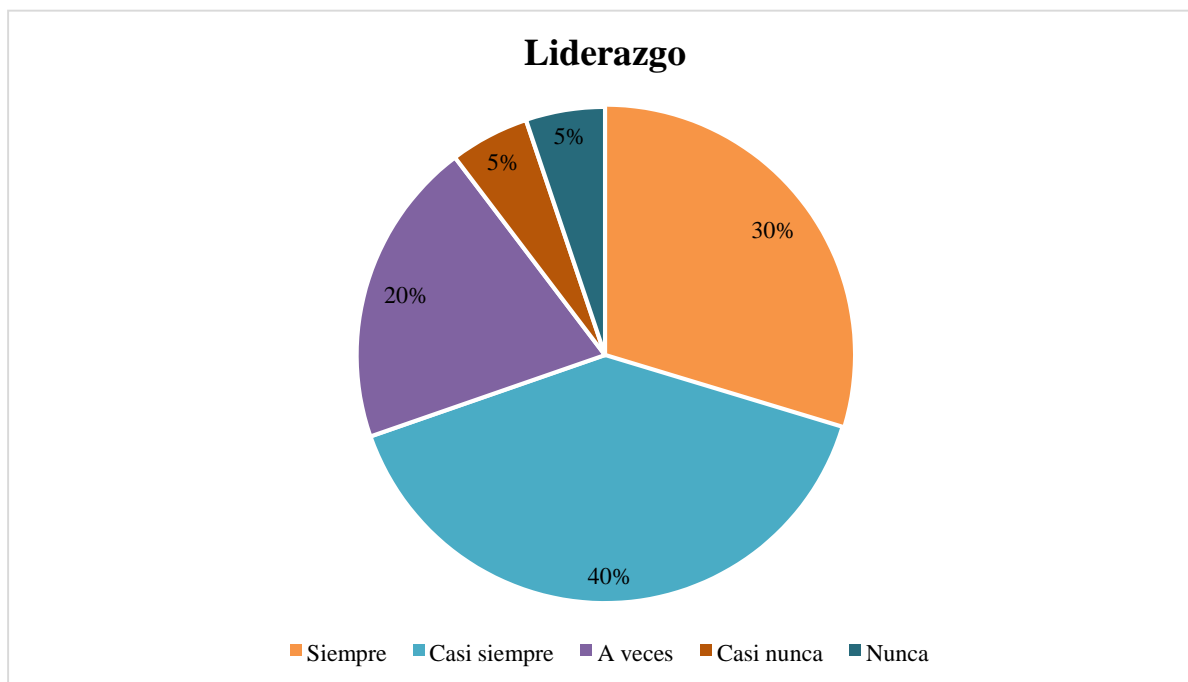
Dimensión 4 (Liderazgo) - Preguntas 2-4-8-9-10

Tabla 17

Liderazgo en el clima laboral

ESCALA	2. Los jefes comunican de forma clara sus expectativas.	4. Aquí me ofrecen capacitación u otras formas de desarrollo para crecer laboralmente.	8. Los jefes informan sobre asuntos y cambios importantes.	9. Los jefes evitan el favoritismo.	10. Los jefes hacen un buen trabajo en la asignación y coordinación de personas.	Total
Siempre	12	9	10	7	8	46
Casi siempre	12	13	12	11	14	62
A veces	6	6	3	9	7	31
Casi nunca	0	2	3	2	1	8
Nunca	1	1	3	2	1	8
Total	31	31	31	31	31	155

Nota. Datos obtenidos del levantamiento de información al Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en lo que concierne al liderazgo. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Figura 14*Liderazgo en el clima laboral*

Nota. La figura muestra porcentaje de liderazgo que existe en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

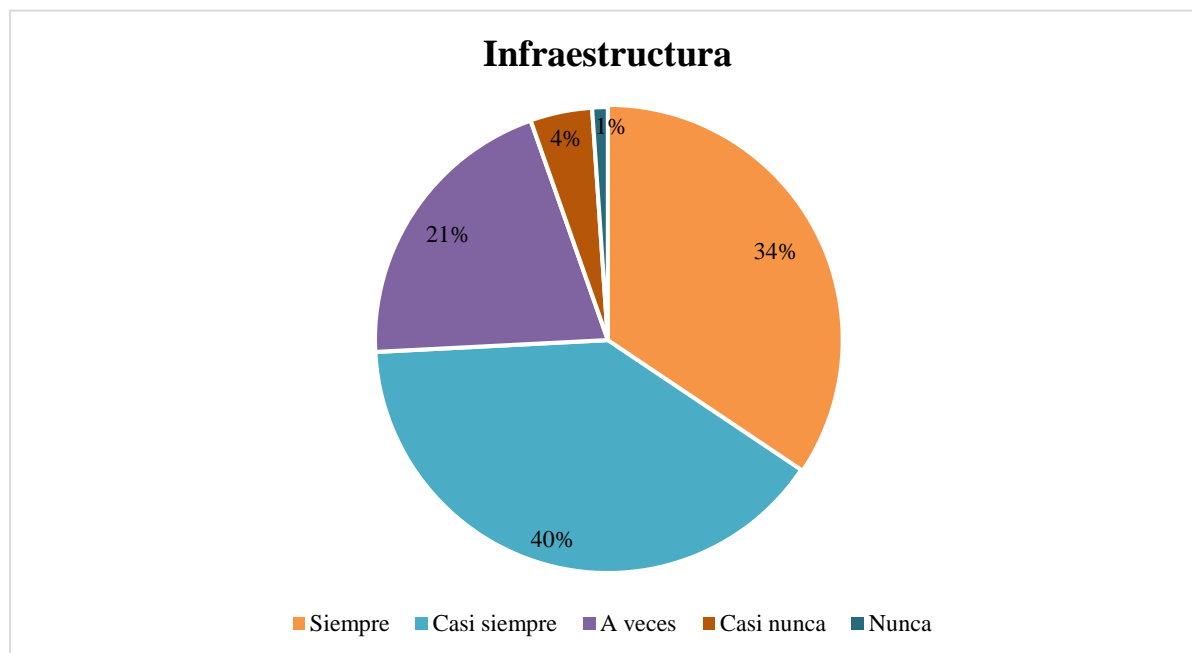
Análisis e Interpretación

El 40% y 30% de las personas encuestadas dan a conocer que, si existe un grado bueno de liderazgo, motivación y comunicación por parte de sus autoridades, mientras que el 20%, 5% manifiestan que pocas con las veces que se refleja un liderazgo y el favoritismo en la organización. A una persona líder se le considera por brindar un trato cercano a los trabajadores, también aquella persona que es capaz de comunicar de manera asertiva y de crear una cultura organizacional eficiente. Entonces el individuo que desempeñe estas habilidades tanto gerenciales como directivas está en el deber de influir en la forma de ser o actuar al grupo de trabajo.

Tabla 18*Infraestructura en el clima laboral*

ESCALA	1. Este es un lugar físicamente seguro para trabajar.	11. Este es un lugar psicológico y emocionalmente saludable para trabajar.	13. Las instalaciones contribuyen a que haya un buen ambiente de trabajo.	Total
Siempre	12	10	10	32
Casi siempre	15	12	10	37
A veces	2	9	8	19
Casi nunca	2	0	2	4
Nunca	0	0	1	1
Total	31	31	31	93

Nota. Datos obtenidos del levantamiento de información en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el ámbito de la infraestructura. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Figura 15*Infraestructura en el clima laboral*

Nota. La figura muestra cómo se encuentra la infraestructura del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Análisis e Interpretación

El 40% y 34% manifiestan que el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí es un lugar seguro para trabajar tanto físico como psicológico y esto hace que las instalaciones contribuyan a un ambiente agradable de trabajo. Mientras que 21% y el 4% afirman que rara vez es que las instalaciones transmitan un ambiente seguro y emocionalmente agradable para trabajar. El entorno físico donde se van a desempeñar las actividades es el componente primordial para que un buen clima laboral se efectúe esto tiene que ver entonces con el diseño, la distribución y las comodidades con las que el colaborador cuenta para realizar sus tareas diarias. Entonces todo esto tiene gran impacto en el desempeño de los empleados.

8. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Para el estudio del presente trabajo de investigación se planteó la siguiente pregunta: ¿De qué manera incide la comunicación interna en el clima laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el período 2022-2023? Para dar respuesta a nuestra formulación del problema se calculó la relación entre la variable independiente que es comunicación interna y la variable dependiente que en este caso es el clima laboral.

Para ello se determinó la correlación por medio de las dimensiones que se planteó en ambos cuestionarios para la comunicación interna se tomó en cuenta 9 dimensiones que son satisfacción, comunicación organizacional, comunicación en el área, comunicación vertical, comunicación horizontal, comunicación formal e informal, barreras de comunicación, tecnologías de comunicación y comunicación ética. Por otro lado, del clima laboral se tomó en cuenta 5 dimensiones como es caso de la credibilidad, respeto, imparcialidad, liderazgo e infraestructura. A continuación, se presentan los resultados de la correlación que existe entre comunicación interna y clima laboral:

Tabla 19

Resultados de las dimensiones de la comunicación interna y clima laboral

	<i>Variable Independiente</i>	<i>Variable Dependiente</i>	
Dimensiones	Comunicación Interna	Clima laboral	Dimensiones
Satisfacción	17,74	12,56	Credibilidad
Comunicación organizacional	27,16	23,78	Respeto
Comunicación en el área	23,16	15,13	Imparcialidad
Comunicación vertical	21,9	19,19	Liderazgo
Comunicación horizontal	4,29	12,06	Infraestructura
comunicación formal e informal	8,58		
Barreras de comunicación	30,87		
Tecnologías de información	10,87		
Comunicación ética	4,16		

Nota. En la tabla se muestran las dimensiones de la comunicación interna y clima laboral para determinar la correlación que existe. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Entonces haciendo énfasis en los resultados más elevados de las 31 personas encuestadas que viene a ser el 100% de la población, el 30,87 de las respuestas que se obtuvieron por medio de los colaboradores correspondiente a la dimensión de las barreras de comunicación afectan directamente en el clima laboral. Este resultado se debe a que el jefe inmediato en ocasiones no escucha opiniones por parte de sus colaboradores y la información relevante que reciben de inmediato sobre su área es a través de rumores o chismes. Para ello se debería brindar más atención y crear nuevos canales de comunicación donde se pueda transmitir el mensaje de manera directa a los colaboradores y evitar este tipo de barreras.

De acuerdo con el marco teórico existen tipos de barreras y en esta parte se hace énfasis en las barreras psicológicas que vienen hacer interferencias en este caso son los rumores y chismes y por otro lado vienen hacer las barreras semánticas por el hecho de que en ocasiones los colaboradores no comprenden el lenguaje que es utilizado por parte del jefe.

Entonces una buena comunicación puede resolver obstáculos y construir una cultura corporativa saludable para ello se podría capacitar al personal administrativo donde se pueda especificar la temática de las barreras comunicacionales y se puede fomentar un clima laboral más colaborativo entre compañeros de trabajo y jefes inmediatos.

Por otro lado, la comunicación organizacional con un 27,17 de respuestas por parte de los colaboradores también afecta al clima laboral de manera directa, esto se debe a que existe un total desconocimiento del valor “comunicación” aquí se involucra la información por parte del departamento de talento humano el cual no es tan oportuno e incluso los acontecimientos de la empresa no proporcionan información útil hacia los colaboradores en donde se deje claro el mensaje de donde nacen las disposiciones a las que se deben regir.

De tal manera, la comunicación organizacional está en el centro de todas las funciones, ya que logra el cumplimiento de los objetivos, puede transmitir identidad corporativa a los

colaboradores e incluso facilita un mejor flujo de comunicación bidireccional, generando así un ambiente de confianza en la organización.

En lo que concierne a la comunicación en el área con un 23,16 de respuestas de igual manera afecta al clima laboral, por el hecho de que tienen disponibles manuales, procedimientos y reglamentos internos, pero no son socializados uno por uno para el conocimiento de todos los colaboradores. Este tipo de comunicación construye relaciones positivas y agiliza el trabajo y el cumplimiento de los objetivos.

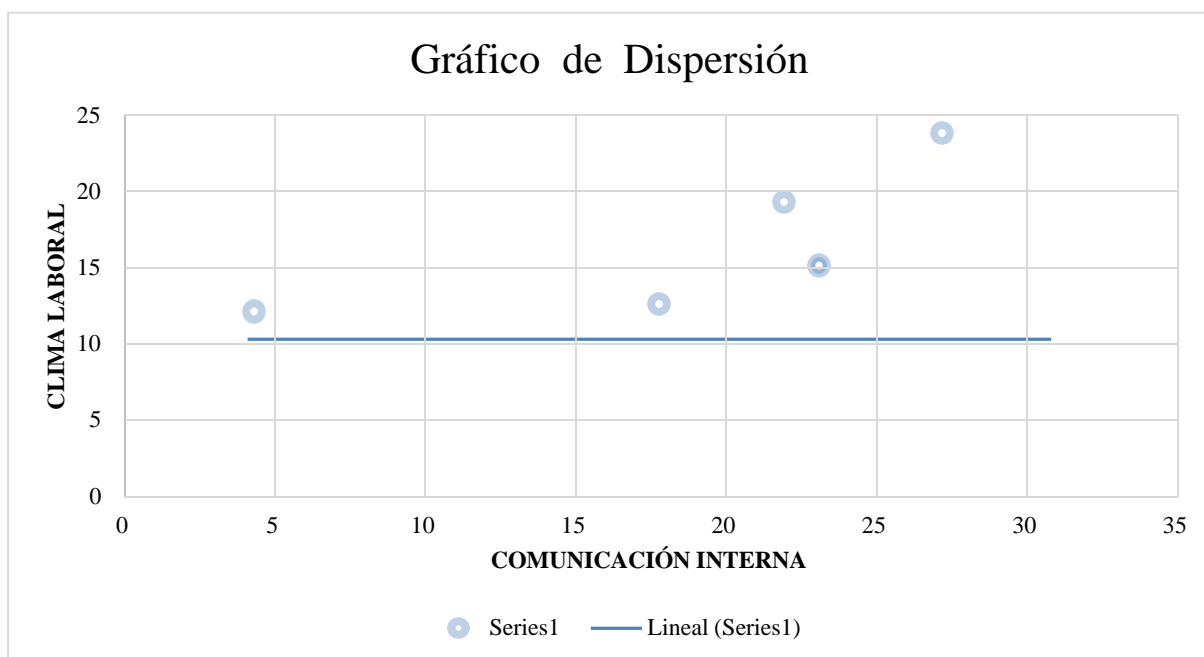
La comunicación vertical es similar a la transferencia de información entre los diferentes niveles de la estructura organizativa de una empresa. Con un 21,9 de respuestas por parte de los colaboradores esta dimensión afecta al clima laboral por tal motivo de que no se realiza reuniones para informar posibles problemas de las diferentes áreas que en algunas ocasiones deben ser atendidos. Por lado, pocas son las veces que el jefe inmediato hace participe en la toma de decisiones a los trabajadores. Se puede afirmar que esto se da por el hecho de que es una entidad pública y se rige a disposiciones del estado.

Y por parte de las tecnologías de información con un 10,87 de respuestas de todas las 31 personas encuestas esta dimensión también afecta al clima laboral por lo que no es muy usual que se envíe funciones o tareas diarias vía correo electrónico pocas son las veces que se hace uso de esta herramienta. Pero actualmente el uso del correo electrónico en el entorno empresarial se ha convertido en un tema fundamental ya que brinda una comunicación rápida y eficiente, logrando así la reducción de costos y agilizando los procesos dentro y fuera de la organización.

Para entender el grado de incidencia que tiene la comunicación interna con sus dimensiones en el clima laboral se realizó un gráfico de dispersión:

Figura 16

Dispersión por dimensiones de comunicación interna y clima laboral



Nota. En la figura se muestra la relación lineal positiva de la comunicación interna en el clima laboral. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

En este gráfico se muestran las relaciones de las dimensiones de la comunicación interna y clima laboral se ve la relacional lineal y positiva de la satisfacción, la comunicación organizacional, la comunicación en el área, la comunicación vertical, la comunicación horizontal, comunicación formal e informal, las barreras de comunicación, las tecnologías de información, la comunicación ética en las dimensiones del clima laboral como es la credibilidad, el respeto, la imparcialidad, el liderazgo, y la infraestructura.

8.1. Cálculo del coeficiente de correlación

Esta correlación se realizó mediante la fórmula de “**COEF.DE.CORREL(variable dependiente; variable independiente)**” donde se puede determinar el grado de relación que existe entre ambas variables.

Tabla 20

Coefficiente de correlación de la comunicación interna en el clima laboral

	<i>Comunicación Interna</i>	<i>Clima laboral</i>
Comunicación Interna	1	
Clima laboral	0,759	1

Nota. En la tabla se muestra la correlación que existe entre la comunicación interna y clima laboral en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Según los resultados que se obtuvieron en base a la tabulación, análisis e interpretación se puede afirmar que existe una relación directa y muy fuerte entre ambas variables por lo que el valor es positivo y cercano al uno en este caso es 0,759 y si no existiría relación los resultados se presentarían con un valor negativo. Esto se debe a que son variables diferentes, pero van de la mano cuando se trata de hacer uso en una organización. Entonces si la comunicación interna es favorable en el Cuerpo de Bomberos, por ende, los resultados se verán reflejados en el clima laboral de la misma organización.

8.2. Coeficiente de determinación

El coeficiente de determinación es el valor total de la variable aplicado en la regresión. Sirve para reflejar el resultado de la variable que se pretende explicar y también se lo denomina R al cuadrado.

Según el cálculo del coeficiente de determinación a manera de porcentajes se deduce que el 58% de comunicación interna incide en el clima laboral. Entonces todo aquello que se realice en base a la comunicación interna sea para bien o para mal va a afectar directamente al clima laboral. Por lo cual la comunicación interna es primordial para el buen funcionamiento del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Sin ella, no es posible coordinar los trabajos de

manera eficaz, integrar a los colaboradores y poner en práctica la misión, la visión, los valores personales y corporativos de la organización.

Cálculo de coeficiente de determinación

$r^2 =$ Coeficiente de correlación elevado al cuadrado

$$r^2 = 0,759 * 0,759 = 0,58$$

$r^2 = 57,55\%$ redondeado da 58%

8.3. Coeficiente de regresión

Este coeficiente se utilizó para el cálculo de grado de incidencia de comunicación interna en el clima laboral “Los coeficientes de regresión representan el cambio regular en la variable de respuesta para un componente de cambio en la variable predictora mientras se mantienen constantes las dimensiones presentes en el modelo” (Anonimo,2019). A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Cálculo de coeficiente de regresión

Intersección eje Y = 8,53

Pendiente = 0,42

El coeficiente de regresión por cada dimensión de comunicación interna que mejore el clima laboral aumentará en un 0.42 este resultado se lo obtiene mediante la formula “PENDIENTE (Variable independiente; Variable dependiente)”.

Entonces es importante conocer de qué manera influye la comunicación interna al clima laboral, pues si la comunicación no es la adecuada el clima laboral presenta deficiencia. La comunicación interna está relacionada con el clima laboral porque permite crear en los

colaboradores compromiso organizacional, sentido de pertenencia a la empresa además de que se puede incrementar el rendimiento laboral por parte de cada colaborador.

Los procesos comunicacionales en una organización son fundamentales para llegar al éxito es por ello que se ve afectado el clima laboral si no funciona en su totalidad la comunicación, porque cuando se maneja una de comunicación sólida, fomenta el compromiso organizacional y permite que los colaboradores trabajen en armonía.

9. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES, ECONÓMICOS)

9.1. Impacto técnico

El impacto técnico se basa en que beneficios producirá estas estrategias de comunicación interna en el clima laboral. Como es conocimiento de la población, la tecnología va cambiando consecutivamente al igual que las organizaciones actualmente la comunicación busca persuadir de forma eficaz el intercambio de la información.

9.2. Impacto social

Actualmente los colaboradores dentro de una organización buscan un ambiente laboral agradable donde se transmita seguridad, confianza y empatía, es por esta razón que la presente investigación se enfoca en mejorar la parte comunicacional entre mandos superiores y personal operativo donde se pueda evidenciar que el mensaje fluye de tal manera que se pueda crear un clima laboral armonioso para todos. De tal forma se obtiene un beneficio mutuo con la finalidad de contribuir a la sociedad con mayor compromiso social.

9.3. Impacto ambiental

En consecuencia, a que se debe cuidar el medio ambiente se sugiere a las organizaciones el uso de la intranet, correo electrónico, entre otras herramientas comunicacionales que ayudan a reducir el uso constante del papel. Por ejemplo, emplear el uso del e-mail para enviar tareas o actividades diarias que deban cumplir los colaboradores.

9.4. Impacto económico

El impacto económico es uno de los componentes más importantes al momento de realizar una evaluación económica de cualquier proyecto, antes de ponerlo en ejecución. Esto alude al efecto que, en una medida, una acción o un anuncio generan economía. Cuando algo tiene impacto económico, provoca consecuencias en la situación económica de una persona o empresa.

En base al presupuesto que se plantea mediante las estrategias de la comunicación interna en el presente proyecto, se determina que existe un gran impacto económico debido a que se va a invertir en capacitación, actividades de recreación e integración, intranet, DISC, Google drive, Google calendar. Las cuáles servirán como beneficio para los colaboradores tanto en el desempeño de sus actividades diarias como en las relaciones interpersonales de tal manera que son fuente de rentabilidad para la organización.

10. PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA

10.1. Planteamiento de estrategias de comunicación interna

En respuesta a los puntos críticos encontrados al levantar la información de las encuestas, se propone estrategias que permitan mejorar y facilitar la comunicación interna en el Cuerpo de Bomberos, mediante los cuales se pueda apoyar al funcionamiento correcto y completo de todas las actividades, tareas y procedimientos diarios tanto del personal administrativo como operativo.

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CUERPO DE BOMBEROS EN EL CANTÓN PUJILÍ PERÍODO 2022 – 2023.

Las estrategias planteadas están basadas en las dimensiones que no alcanzaron el promedio establecido dentro de las cuales se encuentra la comunicación organizacional, comunicación

en el área, comunicación vertical, comunicación formal e informal, barreras de la comunicación y tecnologías de información.

Estrategia N° 1: Poder calendarizar reuniones.

Problemática de la Comunicación Organizacional: se encuentra que el 16% de los colaboradores manifiestan que solo a veces la comunicación organizacional es la adecuada, ya que en ocasiones cuando el personal requiere información esta no es oportuna.

Objetivo: Mejorar la recepción de información de los colaboradores.

Tabla 21

Estrategia de comunicación organizacional

Herramienta	Descripción	Finalidad	Actividades	Indicadores
Google Calendar: Calendarización de reuniones mensuales.	Esta estrategia se basa en la calendarización para realizar reuniones dentro de las cuales se pueda mantener informado a todos los colaboradores, es decir, que la información llegue de la misma forma a todos.	Informar de avances, tareas, procedimientos, disposiciones, además de motivar a todo el personal.	Utilizar Google Calendar y programar fechas para las reuniones mensuales. Comunicar a los colaboradores de las fechas establecidas para las reuniones. Llevar a cabo las reuniones mensuales con la asistencia de todo el personal.	12 reuniones cada año.
Responsables: Jefes, Gestión de talento humano.	Recursos: humano, tecnológicos, económico: Pago de internet \$ 30,00.	Tiempo de ejecución: 08:00 – 10:00 am (2 horas por reunión)	Beneficiarios: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.	

Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Estrategia N°2: Hacer uso de la herramienta Google drive.

Problemática de la Comunicación en el área: se observa que el 20% y el 9% de los encuestados manifiestan que la comunicación en el área ocurre de manera regular, puesto que en muchos de los casos no reciben información de sus puestos de trabajo.

Objetivo: Proporcionar información a los colaboradores independientemente de sus áreas.

Tabla 22

Estrategia de comunicación en el área

Herramienta	Descripción	Finalidad	Actividades
Google Drive: Carpeta que contenga documentos, reglamentos, etc.	Mediante la utilización de Google Drive, crear una carpeta que contenga toda la información correspondiente a los reglamentos del Cuerpo de Bomberos.	Facilitar el acceso a los colaboradores a los documentos cuando y donde lo necesiten.	Recopilación de reglamentos, procedimientos y manuales. Crear la carpeta de Google Drive. Compartir la carpeta creada con todos los miembros del Cuerpo de Bomberos.
Responsables: Gestión del Talento Humano.	Recursos: Recursos tecnológicos. Recursos humanos.	Tiempo de ejecución: 2 horas	Beneficiarios: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Estrategia N°3: Identificar a las personas que poseen habilidades de liderazgo.

Problemática de la Comunicación Vertical: el 17% de los encuestados manifiesta que a veces la comunicación vertical es efectiva, esto ocurre porque la información no llega de manera directa.

Objetivo: Facilitar el proceso de comunicación vertical con la finalidad de mejorar y permitir la participación del personal en la toma de decisiones.

Tabla 23

Estrategia de comunicación vertical

Herramienta	Descripción	Finalidad	Actividades	Indicadores
DISC: Selección de líderes de área.	Personas con competencias para ser líderes dentro de cada tropa en el caso del personal operativo y un líder por el personal administrativo.	Identificar a las personas que facilitarían el proceso de comunicación además de servir como nexo entre los colaboradores y los altos mandos.	Observar al personal para identificar sus aptitudes y destrezas comunicacionales. Seleccionar a las personas con habilidades de liderazgo. Presentar a los líderes en todo el Cuerpo de Bomberos de Pujilí.	4 líderes (3 líderes del área operativa y 1 de área administrativa)
Responsables: Gestión de talento humano.	Recursos: Recurso humano. (28 colaboradores, excepto los 3 jefes) Recurso económico: Impresiones del formato DISC \$ 1,40.	Tiempo de ejecución: 1 mes	Beneficiarios Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.	

Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Estrategia N°4: Realizar capacitaciones en temáticas comunicacionales.

Problemática de la Comunicación formal e informal: el 16% de los encuestados manifiesta que a veces la comunicación formal e informal es llevada a cabo de manera efectiva.

Objetivo: Formar el conocimiento de la comunicación en los colaboradores.

Tabla 24

Estrategia de comunicación formal e informal

Herramienta	Descripción	Finalidad	Actividades	Indicadores
Capacitaciones: Capacitación en comunicación efectiva con medios digitales y audiovisuales.	Capacitación que aborde temas como: proceso de comunicación, comunicación asertiva, comunicación intercultural, barreras de a comunicación, comunicación no verbal, funciones del lenguaje y tipos de comunicación.	Facilitar el entendimiento de todo el entorno de la comunicación.	Definir las necesidades de comunicación en la organización. Definir los beneficios esperados de la capacitación Contratar al capacitador. Establecer fechas para cada capacitación.	3 capacitaciones (cada 4 meses durante un año)
Responsables: Gestión del talento humano.	Recursos: Materiales de oficina. Recursos económicos: \$ 420	Tiempo de ejecución: 1 año	Beneficiarios: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.	

Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Estrategia N°5: Fomentar el uso de la red informática interna en la organización. (Intranet)

Problemática de las Tecnologías de información: se observa que el 15% de los encuestados manifiesta que a veces se hace uso de las herramientas informáticas, es decir no es recurrente el uso de estas.

Objetivo: Incentivar al personal a manejar con mayor facilidad y recurrencia los medios electrónicos.

Tabla 25

Estrategia de tecnologías de información

Herramienta	Descripción	Finalidad	Actividades
Intranet: Red informática interna.	Medio electrónico que facilita la recepción de mensajería para todos los miembros del Cuerpo de Bomberos.	Mantener al personal informado y motivado a la utilización de medios informáticos que generen procesos más rápidos y oportunos.	Determinar el objetivo de la Intranet. Trabajar en la plantilla de Intranet. Configurar el acceso a la información.
Responsable: Gestión de talento humano.	Recursos: Recurso Tecnológico: correo institucional, redes sociales, plataformas institucionales.	Tiempo de ejecución: 2 horas	Beneficiarios: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

Estrategia N°6: Planificación de una actividad de recreación con todos los colaboradores.

Clima laboral: en base a las anteriores estrategias se propone esta última la cual está enfocada en mejorar el clima laboral en todo el Cuerpo de Bomberos.

Objetivo: Mejorar el proceso de comunicación interna y esto a su vez permite mejorar el clima laboral dentro del Cuerpo de Bomberos.

Tabla 26

Estrategia para fomentar el clima laboral

Herramienta	Descripción	Finalidad	Actividades	Indicadores
Team Building: Actividad de recreación e integración.	Actividades recreativas en un espacio ajeno a las instalaciones del Cuerpo de Bomberos.	Fomentar y alentar un ambiente de trabajo.	Seleccionar el lugar para llevar a cabo la actividad. Contratar un coach empresarial. Determinar las actividades a realizarse.	10 actividades encaminadas a fortalecer el trabajo en equipo, comunicación y relaciones interpersonales.
Responsable: Gestión del talento humano.	Recursos: Recurso humano. Alquiler del espacio verde Recurso económico: \$ 560,00	Tiempo de ejecución: 5 horas	Beneficiarios: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.	

Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

10.2. Presupuesto para realizar actividades para la propuesta

Tabla 27*Presupuesto de la propuesta de comunicación interna*

Estrategia 1			
Poder calendarizar reuniones.			
Recurso	Unidad	Valor unitario	Costo total
Google calendar	31	\$ 0,00	\$ 0,00
Pago de internet (mensual)	1	\$ 30,00	\$ 30,00
Estrategia 2			
Hacer uso de la herramienta Google drive.			
Recurso	Unidad	Valor unitario	Costo total
Google drive	31	\$ 0,00	\$ 0,00
Estrategia 3			
Identificar a las personas que poseen habilidades de liderazgo.			
Recurso	Unidad	Valor unitario	Costo total
DISC: Selección de líderes de área.	28	\$ 0,00	\$ 0,00
Hojas de impresión	28	\$ 0,05	\$1,40
Estrategia 4			
Realizar capacitaciones en temáticas comunicacionales.			
Recurso	Unidad	Valor unitario	Costo total
Honorario del capacitador en comunicación efectiva	3	\$ 100	\$ 300
Kit de materiales para personal asistente: Hojas Esferos Papel	3	\$ 25	\$ 75
Proyector	3	\$ 15	\$ 45

Estrategia 5			
Fomentar el uso de la red informática interna en la organización. (Intranet)			
Recurso	Unidad	Valor unitario	Costo total
Red informática interna	31	\$ 0 ,00	\$ 0 ,00
Estrategia 6			
Planificación de una actividad de recreación con todos los colaboradores.			
Recurso	Unidad	Valor unitario	Costo total
Coach empresarial	1	\$ 250	\$ 250
Contrato de área para recreación	1	\$ 150	\$ 150
Alimentación	32	\$ 5	\$ 160
TOTAL			\$ 1,071.40

Elaborado por: Chimbo y Tipán (2023).

11. CONCLUSIONES

1. La información bibliográfica y científica utilizada para la conceptualización del marco teórico se realizó en base a artículos científicos, libros, tesis y revistas de diferentes autores, donde se ha podido constatar la importancia de la comunicación interna y el clima laboral en una organización. La comunicación interna permite mejorar el trabajo en equipo, el desempeño laboral y el compromiso organizacional. El clima laboral mejora las relaciones interpersonales, aumenta la productividad en los colaboradores y crea un sentido de pertenencia a la organización.

2. El estado actual de la comunicación interna del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí se encuentra en estado regular con una incidencia del 58% en el clima laboral y dentro de las dimensiones de la comunicación interna que afectan al clima laboral se encuentra la comunicación organizacional, comunicación vertical, comunicación en el área, comunicación formal e informal y tecnologías de información, esto se debe a que la información que emiten las autoridades inmediatas no es del completo entendimiento en los colaboradores, por otra parte el uso de las tecnologías de información no es útil para realizar sus tareas diarias, porque no se hace manejo adecuado del mismo, a modo de ejemplo el e-mail institucional no es utilizado con frecuencia como medio de difusión de información interna, es por ello que los colaboradores confunden disposiciones que viene desde el nivel institucional con disposiciones que surgen en el entorno interno de la organización.

3. En base a los resultados que se obtuvieron en la investigación se plantean seis estrategias de mejora, en primer lugar en base a la comunicación organizacional se puede realizar reuniones mensuales donde todos los colaboradores logren ser partícipes, por otro lado la comunicación en el área se verá mejorada al poder acceder a la información de manera inmediata y cuando sea necesaria mediante la creación de una carpeta drive, la comunicación

vertical mejorará con la selección de líderes dentro de cada grupo del personal operativo y administrativo, tanto la comunicación formal e informal así como las barreras de la comunicación serán mejor entendidas al capacitar a todos los colaboradores del Cuerpo de Bomberos, finalmente las tecnologías de información van a mejorar haciendo uso cotidiano de la intranet. Entonces gracias a todas estas estrategias la comunicación interna mejorará y esto a su vez se verá reflejado en el clima laboral.

12. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que este tipo de trabajos investigativos se fundamenten específicamente en conceptos teóricos que ayuden a entender, conceptualizar e interpretar los procesos investigativos tanto de la comunicación interna y el clima laboral en las organizaciones. De esta manera se logrará incrementar el desempeño laboral y por ende se podrá reconocer el verdadero valor de la comunicación, pues de esta manera las relaciones interpersonales mejoraran en gran medida, se incrementará el desempeño laboral y se reconocerá el verdadero valor de comunicar tanto por el personal administrativo y operativo.

2. Es indispensable para las organizaciones tanto públicas como privadas reconocer la relación que existe entre la comunicación interna y el clima laboral ya que, sin ellas, una empresa no puede funcionar de manera correcta, los objetivos organizacionales no serán alcanzados y el rendimiento laboral no será el adecuado.

3. Se recomienda al Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí se oriente al personal operativo en la propuesta de estrategias de mejoramiento de la comunicación interna planteadas en el presente trabajo de investigación, con la finalidad de crear un clima laboral más participativo, pues como se mencionó las dos variables tanto de comunicación interna y clima laboral están estrechamente relacionadas entre sí.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcon, A. Y Prado De La Cruz, J. (2018). La Comunicación Interna Y Su Incidencia En El Clima Organizacional En La Empresa Transnacional En Hidrocarburos,Lima.
https://Repositorio.Usmp.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12727/8319/Alarcon_Ma_m-
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. Y Arellano, C. (2020). La Investigación Científica. Un Aproximado Para Los Estudios De Posgrado.
<https://Repositorio.Uide.Edu.Ec/Bitstream/37000/4310/1/La%20investigaci%C3%93n%20cient%C3%8dfica.Pdf>
- Buk. (2022). Gestión De Personas. Buk. Clima Laboral. <https://Www.Buk.Cl/Blog/Tipos-De-Clima-Laboral>
- Caldas, E., Carrión, R., & Heras, A. (2017). Gestión Administrativa. Empresa E Iniciativa Emprendedora. Editex.
<https://Books.Google.Es/Books?Hl=Es&Lr=&Id=Ukpdwaaqbaj&Oi=Fnd&Pg=Pa239&Dq=Ventajas+Y+Desventajas+De+Aplicar+Gestion+Administrativa&Ots=Qhvpmz9v6n&Sig=Uv7hyex0c1olhdqlk8ozqojpfcy>
- Camacho, E. (2019). El Liderazgo Y Su Relación Con El Clima Laboral En La Organización. Repositorio Institucional Universidad De América.
<https://Repository.Uamerica.Edu.Co/Handle/20.500.11839/7271>
- Cetys. (2021). Barreras De La Comunicación. Cetys Educacion Continua. <https://Www.Cetys.Mx/Educon/Barreras-De-La-Comunicacion/>

- Charry, Héctor. (2018). La Gestión De La Comunicación Interna Y El Clima Organizacional En El Sector Público. Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo. <https://www.redalyc.org/journal/4498/449856234001/449856234001.pdf>
- Condori, P. (2020). Universo, Población Y Muestra. Curso. Taller. <https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>
- Cortés, L. (2015). Clasificación De La Empresa. Escuela Preparatoria Número 4. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/3220/3193>
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2019). Guía Fundamental De La Comunicación Interna. Editorial Uoc. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Mxszdwaaqbaj&oi=fnd&pg=pt4&dq=comunicacion+interna&ots=ep7rqh30nj&sig=M9b8fngqoumm6ycmwapznqcEksa>
- Davies, E. (2022). Importancia Del Clima Laboral Para El Cumplimiento De Los Objetivos organizacionales. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/19842/18178>
- Espejo, S. S. (2018, 26 Julio). Gestión Administrativa Y Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – Inpe 2018. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1133;jsessionid=3c8c6c7c32f3f76ca32d6023e6f4d86e>
- González, S., Viteri, A., Izquierdo, M., & Verdezoto, O. (2020). Modelo De Gestión Administrativa Para El Desarrollo Empresarial Del Hotel Barros. En La Ciudad De

- Quevedo. Revista Universidad Y Sociedad. [Http://Scielo.Sld.Cu/Pdf/Rus/V12n4/2218-3620-Rus-12-04-32.Pdf](http://Scielo.Sld.Cu/Pdf/Rus/V12n4/2218-3620-Rus-12-04-32.Pdf)
- León , I., & Toro, J. (2007). Paradigmas Y Metodos De Investigacion En Tiempos De Cambios. Venezuela: Cec, S.A. [Https://Epinvestsite.Files.Wordpress.Com/2017/09/Paradigmas-Libro.Pdf](https://Epinvestsite.Files.Wordpress.Com/2017/09/Paradigmas-Libro.Pdf)
- Lorenzo, M. (2014). Comunicación Estratégica Vs. Estrategia De La Comunicación Las Dos Caras De Una Misma Moneda. Universidad Rey Juan Carlos. [Https://Burjcdigital.Urjc.Es/Bitstream/Handle/10115/12229/Tfg_Delorenzosalvadormiguel_Febrero-13-14.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://Burjcdigital.Urjc.Es/Bitstream/Handle/10115/12229/Tfg_Delorenzosalvadormiguel_Febrero-13-14.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Mero, J. M. (2018). Empresa, Administración Y Proceso Administrativo. Revista Científica. (Fomento De La Investigación Y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables). Issn : 2588-090x . Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación. [Https://Doi.Org/10.23857/Fipcaec.V3i8.59](https://Doi.Org/10.23857/Fipcaec.V3i8.59)
- Rodriguez, A., (2016). La Comunicación Dentro De Las Organizaciones. Universidad Militar Nueva Granada. Repository Unimilitar. [Https://Repository.Unimilitar.Edu.Co/Bitstream/Handle/10654/14976/Rodriguez%20moralesangela%20yojana2016.Pdf?Sequence=1](https://Repository.Unimilitar.Edu.Co/Bitstream/Handle/10654/14976/Rodriguez%20moralesangela%20yojana2016.Pdf?Sequence=1)
- Secretaria De Gestión De Riesgos, (2016). *Guía Operativa Para La Organización Y Funcionamiento De Los Cuerpos De Bomberos A Nivel Nacional*. [Https://Www.Gestionderiesgos.Gob.Ec/WpContent/Uploads/Downloads/2016/03/Gu%C3%Ada-Operativa-Organizacional-Cuerpo-De-Bomberos.Pdf](https://Www.Gestionderiesgos.Gob.Ec/WpContent/Uploads/Downloads/2016/03/Gu%C3%Ada-Operativa-Organizacional-Cuerpo-De-Bomberos.Pdf)

14. ANEXOS

Anexo A: Oficio

**UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI**

**Carrera de
Gestión de la
Información Gerencial**

Latacunga, 30 de agosto de 2022

Mayor.

Carlos Zambrano

CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ

Presente.-

De mi consideración;

Luego de un saludo cordial, y el deseo de éxito en sus funciones me dirijo a usted para exponer lo siguiente:

Solicito a usted permita a las señoritas estudiantes Chimbo Moposita Johanna Isabel y Tipán Suintaxí Gabriela Esthefania, de octavo ciclo de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, realizar un proyecto de investigación con el título "**Diagnostico de la comunicación interna en el cuerpo de bomberos del cantón Pujilí en el periodo 2022**". Y a su vez una encuesta que será enviada a su institución.

Pedido que lo realizo en calidad de Director de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, cuyo resultado servirá para una propuesta que será presentada a su institución con el fin de contribuir con el servicio de excelencia que todas las instituciones desean alcanzar:

Por la atención que brinde a la presente solicitud y seguro de su favorablemente respuesta, quedo de usted agradecido.

Atentamente

Ing. Santiago Ramírez Jiménez
DIRECTOR DE LA CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
GERENCIAL

**B
E
C
I
B
I
D
O**

**CARRERA DE BOMBEROS
DEL CANTÓN PUJILÍ**

30 AGO. 2022

Unidad de
SECRETARÍA

HORA: 10:41 N° HOJAS: 1

Latacunga - Ecuador

Au. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205

Anexo B: Aval de autorización de la organización para realizar el proyecto

CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ
 Av. Velasco Ibarra y s/n JEFATURA Fono: 03 2 141-160
 Acuerdo Ministerial N° 2376 de 07 de octubre 1986



Oficio N° 081-2022-J-CBCP

Pujilí, 24 de octubre del 2022

Ingeniero:
 Santiago Ramírez Jiménez
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
 GERENCIAL**
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
 Presente.-

De mi consideración:

A nombre y representación del Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí, expreso a usted un cordial y afectuoso saludo y los deseos fervientes de éxitos en sus delicadas funciones que desempeña.

En atención al Oficio N° s/n de fecha 30 de agosto del 2022 suscrito por el señor Ingeniero Santiago Ramírez Jiménez **DIRECTOR DE LA CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**, en el cual solicita se les permita realizar un proyecto de investigación.

Por lo expuesto, en calidad de Jefe y Representante del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí acepto la propuesta para que las señoritas estudiantes **Chimbo Moposita Johanna Isabel y Tipán Suntaxi Gabriela Esthefania** de noveno ciclo de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial para que realicen el proyecto de investigación: **Incidencia de la Comunicación Interna en el clima laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el periodo 2022-2023.**

Con la oportunidad reitero mis más sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,
"ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA"

Myr. (B) Carlos F. Zambrano
JEFE DEL CBCP

cc: 0502613326
 24/10/2022
 CZ/mv.
 CC: Archivo



Bombero el que más incendios APAGA, sino el que más los PREVIENE!

Emergencias: 2-141-161 RUC:
 0560023910001
 e-mail: cbomberospujilí@hotmail.com

Escaneado con CamScanner

Anexo C: Instrumento de la Comunicación Interna**ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA**

Objetivo: Analizar la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el periodo 2022-2023.

Instrucciones: Estimado(a) trabajador, a continuación, encontrará 38 afirmaciones con las cuales debe identificarse escogiendo una de las cinco opciones. Para cada afirmación marque con una (X) la casilla que mejor se identifique en su posición. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de la presente investigación. De ante mano se le agradece su participación y apoyo.

Cargo	
Departamento	
Genero	

	Clima Laboral: satisfacción	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Me siento orgulloso de trabajar en el Cuerpo de Bomberos.					
2	Pienso que el Cuerpo de Bomberos es un buen lugar para trabajar y me gustaría seguir trabajando aquí.					
3	Las personas con las que me relaciono en mi área actúan con respeto y de manera ética					
4	Actualmente estoy satisfecho con mi trabajo en mi área					
	Comunicación organizacional	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5	El cuerpo de bomberos del cantón Pujilí promueve la Comunicación Interna entre las diferentes áreas					
6	Cuento con los canales (Intranet, teléfonos, chats, etc.)para comunicarme con otras áreas del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.					
7	Los comunicados internos me proporcionan información útil.					
8	Cuando solicito información a otras áreas del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, recibo esta información de manera oportuna.					
9	Recibo información oportuna sobre los acontecimientos de la empresa.					
10	Cuando solicito información a la Gerencia de Gestión de Desarrollo Humano esta es oportuna y clara.					
11	Conozco en que consiste el valor "comunicación" del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.					

	Comunicación en el área	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	La información de interés de mi área es comunicada oportunamente.					
13	Conozco el organigrama de mi área y sé a quién dirigirme para resolver un problema.					
14	Tengo disponibles manuales, procedimientos y reglamentos internos.					
15	La Comunicación Interna en mi área es una actividad permanente y planificada					
16	Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia.					
17	Tengo la información necesaria para realizar mis funciones y tareas diarias.					
	Comunicación vertical	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
18	Mi jefe inmediato realiza reuniones para informar problemas de mi área que deben ser atendidos.					
19	Mi jefe inmediato escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones.					
20	Mi jefe inmediato me mantiene informado de los cambios en los procedimientos de mi área.					
21	Puedo comunicarme abiertamente con mi jefe inmediato.					
22	Considero que mi jefe inmediato escucha mis sugerencias y tiene en consideración mis iniciativas personales.					
23	Considero que mi jefe inmediato promueve un clima de confianza.					
	Comunicación horizontal	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
24	La comunicación con mis compañeros normalmente es directa (cara a cara).					
	Comunicación formal e informal	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
25	En mi área existe amistad entre mis compañeros de trabajo.					
26	Es fácil la comunicación con mis compañeros.					
	Barreras de comunicación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
27	Considero que existe colaboración y cooperación en mi área.					
28	Hay momentos en los que recibo más información por parte de mi jefe inmediato de la que puedo procesar.					
29	Mi jefe inmediato utiliza lenguaje claro y fácil de entender.					
30	Mi jefe inmediato escucha atentamente, muestra interés y no interrumpe cuando me comunico con él.					
31	Considero que la información que recibo de mi jefe inmediato es abierta y honesta.					
32	Siento que mis opiniones son tratadas con respeto por parte de mi jefe inmediato.					

33	Mi jefe inmediato me brinda apoyo cuando expreso opiniones o preocupaciones (silencio).					
34	La información relevante que recibo por primera vez sobre mi área es a través de rumores o chismes.					
	Tecnologías de información	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
35	Recibo información sobre mis funciones y tareas diarias vía correo electrónico.					
36	Cuando recibo información vía correo electrónico esta es clara y completa.					
37	La información que recibo de la Intranet es útil para mis funciones y tareas diarias.					
	Comunicación ética	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
38	Considero que la información que recibo relacionada al Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí es relevante y verdadera.					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo D: Instrumento del Clima Laboral**ENCUESTA DE CLIMA LABORAL**

Objetivo: Analizar la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí en el periodo 2022-2023.

Instrucciones: Estimado(a) trabajador, a continuación, encontrará 22 afirmaciones con las cuales debe identificarse escogiendo una de las cinco opciones abajo descritas. Para cada afirmación marque con una (X) la casilla que mejor se identifique en su posición. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de la presente investigación. De ante mano se le agradece su participación y apoyo.

Cargo	
Departamento	
Genero	

	Clima Laboral	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Este es un lugar físicamente seguro para trabajar.					
2	Los jefes comunican de forma clara sus expectativas.					
3	Puedo hacer cualquier pregunta razonable a los jefes y recibir una respuesta directa.					
4	Aquí me ofrecen capacitación u otras formas de desarrollo para crecer laboralmente.					
5	Cuando las personas cambian de función o área se les hace sentir rápidamente “en casa”.					
6	Los jefes reconocen que pueden cometer “errores involuntarios” al hacer el trabajo.					
7	Siento que recibo una participación adecuada de los beneficios que obtiene la empresa.					
8	Los jefes informan sobre asuntos y cambios importantes.					
9	Los jefes evitan el favoritismo.					
10	Los jefes hacen un buen trabajo en la asignación y coordinación de personas.					
11	Este es un lugar psicológico y emocionalmente saludable para trabajar.					
12	Mi trabajo tiene un significado especial, este no es un trabajo más.					
13	Las instalaciones contribuyen a que haya un buen ambiente de trabajo.					
14	Las personas son tratadas con justicia independientemente de su género.					
15	Existe un sentimiento de familia o equipo.					
16	Las personas evitan la politiquería y las intrigas como medio para conseguir las cosas.					
17	Si soy tratado de forma injusta, tendría la oportunidad de ser escuchado y recibir un trato justo					
18	Recibo un buen trato independientemente de mi posición en la empresa.					

19	Puedo tomar tiempo libre, de forma coordinada, cuando debo atender una necesidad personal.					
20	Las personas son tratadas con justicia independientemente de su condición socioeconómica.					
21	Mi jefe comunica de forma clara sus expectativas.					
22	Tomando todo en consideración, yo diría que este es un gran lugar para trabajar.					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo E: Evidencias de la aplicación de la encuesta

