

# **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO**



## **TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

### **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

#### **AUTOR**

Angamarca Murquincho Maritza Alexandra

#### **DIRECTOR**

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Msg.

Loja, 02 de noviembre de 2022

**Certificado**

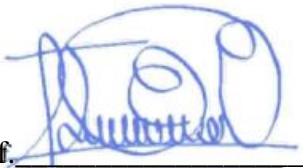
Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs

**DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN**

**CERTIFICA:**

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022; el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, 02 de noviembre de 2022



f. \_\_\_\_\_

**Ing. Jackson Michael Quevedo, Mgs**

**1104288418**

## Declaración Juramentada

Loja, 02 de noviembre de 2022

**Nombres:** Maritza Alexandra

**Apellidos:** Angamarca Murquincho

**Cédula de Identidad:** 1150026639

**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** abril – septiembre 2022

**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:**

**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022;**

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y

demás son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.



.....  
Maritza Alexandra Angamarca Murquincho

C.I.: 1150026639

## **Dedicatoria**

El presente proyecto de investigación se lo dedico de manera muy especial a Dios por prestarme la vida y salud, como también llenarme de fuerza y voluntad para no rendirme y poder continuar con este proceso de formación profesional.

A mi esposo y amigo Leonardo, por haberme ayudado en esta etapa de formación y por ser el protagonista de este proyecto, de igual forma por ser mi motivación, apoyo, ayudándome en mis momentos de quebranto dándome fuerza y fortaleza para seguir adelante, mis más sinceros agradecimientos.

A mi hijo por ser la inspiración y motivación para seguir preparándome y alcanzar una de mis metas propuestas y ser una mejor persona día a día.

Y finalmente a esas personas especiales que están presentes día a día brindándome su apoyo incondicional con sus palabras de aliento y motivación.

**Maritza Alexandra Angamarca Murquincho**

## **Agradecimiento**

Existen mil razones para ser agradecido, principalmente al Instituto Tecnológico Sudamericano, a la carrera de Gestión de Talento Humano y a todos los que forman parte de ella, por darme la oportunidad de formarme profesionalmente y obtener un logro más en la vida. También agradezco a mi tutor de tesis Mgs. Jackson Michael Quevedo Jumbo, quien con su gentil amabilidad supo guiarme muy acertadamente de principio a fin y por su dedicada orientación durante el transcurso de la investigación. Al Cuerpo de Bombero del cantón Catamayo, por darme la oportunidad de obtener la información necesaria y por hacer posible la realización del trabajo investigativo.

**Maritza Alexandra Angamarca Murquincho**

### **Acta de cesión de derechos**

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos del proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- Por sus propios derechos; el Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Maritza Alexandra Angamarca Murquincho, en calidad de autor del proyecto de investigación de fin de carrera; mayor de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA.- Maritza Alexandra Angamarca Murquincho, realizó la Investigación titulada: PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022 para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de la Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs.

TERCERA.- Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA. - Los comparecientes el Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera y Maritza Alexandra Angamarca Murquincho, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022 a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

QUINTA.- Aceptación.- Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

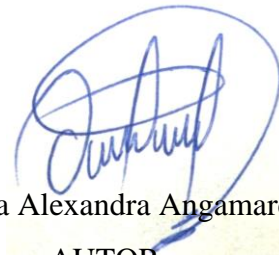
Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, el 02 de noviembre del año 2022.



Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs.

DIRECTOR

C.I.: 1104288418



Maritza Alexandra Angamarca M.

AUTOR

C.I.: 1150026639



## Índice

Certificado .....	II
Declaración Juramentada .....	III
Dedicatoria .....	V
Agradecimiento .....	VI
Acta de cesión de derechos .....	VII
Índice de figuras .....	XII
Índice de tablas .....	XIV
1    Resumen .....	1
2    Abstract .....	3
3    Problematización.....	5
4    Tema.....	7
5    Justificación .....	8
6    Objetivos .....	10
6.1 <i>Objetivo General</i> .....	10
6.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	10
7    Marco teórico .....	11
7.1 <i>Marco institucional</i> .....	11
7.2 <i>Marco Conceptual</i> .....	20
8    Metodología .....	28
8.1 <i>Tipos de Métodos</i> .....	28
8.2 <i>Técnicas de Recolección de Datos</i> .....	29
8.2.1 <i>Tipos de Técnicas</i> .....	30

8.3	<i>Determinación de la Muestra</i> .....	32
9	<b>Análisis y Presentación de Resultados</b> .....	33
9.1	<i>Observación Directa</i> .....	33
9.2	<i>Entrevista</i> .....	34
9.2.1	Entrevistados.....	34
9.3	<i>Encuesta</i> .....	40
10	<b>Propuesta de Acción</b> .....	61
10.1	<i>Introducción</i> .....	61
10.2	<i>Presentación</i> .....	62
10.3	<i>Beneficiarios</i> .....	63
10.4	<i>Estructura</i> .....	64
10.5	<i>Documento</i> .....	65
10.6	<i>Medio de Socialización</i> .....	105
10.7	<i>Material Visual Utilizado</i> .....	106
10.8	<i>Entrega de Resultados</i> .....	112
11	<b>Conclusiones</b> .....	113
12	<b>Recomendaciones</b> .....	114
13	<b>Bibliografía</b> .....	115
14	<b>Anexos</b> .....	119
14.1	<i>Presupuesto</i> .....	119
14.2	<i>Cronograma</i> .....	121
14.3	<i>Oficio de Solicitud del Tema a la Empresa</i> .....	123
14.4	<i>Oficio de Contestación de la Empresa</i> .....	124
14.5	<i>Certificado de Aprobación – Vicerrectorado</i> .....	125
14.6	<i>Oficio de Solicitud Para la Socialización</i> .....	126
14.7	<i>Oficio de Aceptación de la Solicitud de la Socialización por Parte de la Empresa</i> 127	

14.8	<i>Certificado de Ejecución</i> .....	128
14.9	<i>Certificado de Abstract</i> .....	129
14.10	<i>Encuesta Aplicada</i> .....	130
14.11	<i>Entrevista Aplicada</i> .....	135
14.12	<i>Plan de Socialización</i> .....	137
14.13	<i>Evidencias Fotográficas del Proceso</i> .....	139
14.14	<i>Entrega de resultados</i> .....	146

## Índice de figuras

<b>FIGURA 1</b> LOGO INSTITUCIONAL .....	14
<b>FIGURA 2</b> SÍMBOLO INSTITUCIONAL.....	14
<b>FIGURA 3</b> ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	15
<b>FIGURA 4</b> MACRO UBICACIÓN DE CATAMAYO .....	18
<b>FIGURA 5</b> IMAGEN DE LA INSTITUCIÓN .....	19
<b>FIGURA 6</b> MICRO UBICACIÓN DEL CUERPO DE BOMBERO DE CATAMAYO .....	19
<b>FIGURA 7</b> QUE ES LA COMUNICACIÓN .....	20
<b>FIGURA 8</b> EDAD.....	40
<b>FIGURA 9</b> GENERO .....	41
<b>FIGURA 10</b> NIVEL DE EDUCACIÓN .....	42
<b>FIGURA 11</b> DEPARTAMENTO O ÁREA.....	43
<b>FIGURA 12</b> TIEMPO DE EMPLEABILIDAD .....	44
<b>FIGURA 13</b> PREGUNTA 6.....	45
<b>FIGURA 14</b> PREGUNTA 7.....	46
<b>FIGURA 15</b> PREGUNTA 8.....	47
<b>FIGURA 16</b> PREGUNTA 9.....	48
<b>FIGURA 17</b> PREGUNTA 10.....	49
<b>FIGURA 18</b> PREGUNTA 11.....	50
<b>FIGURA 19</b> PREGUNTA 12.....	51
<b>FIGURA 20</b> PREGUNTA 13.....	52
<b>FIGURA 21</b> PREGUNTA 14.....	53
<b>FIGURA 22</b> PREGUNTA 15.....	54
<b>FIGURA 23</b> PREGUNTA 16.....	55
<b>FIGURA 24</b> PREGUNTA 17.....	56
<b>FIGURA 25</b> PREGUNTA 18.....	57
<b>FIGURA 26</b> PREGUNTA 19.....	59
<b>FIGURA 27</b> PREGUNTA 20.....	60
<b>FIGURA 28</b> ESTRUCTURA.....	64
<b>FIGURA 29</b> REGISTRO DE EVIDENCIA DE LA SOLIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA DE ACCIÓN.....	138
<b>FIGURA 30</b> BUSCANDO INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	139
<b>FIGURA 31</b> REALIZANDO LA PROPUESTA DE ACCIÓN.....	139
<b>FIGURA 32</b> ENTREVISTA AL JEFE DEL CUERPO DE BOMBERO DE CATAMAYO.....	140
<b>FIGURA 33</b> ENTREVISTA AL JEFE DE TALENTO HUMANO DEL CUERPO DE BOMBERO DE CATAMAYO.....	140
<b>FIGURA 34</b> ENTREVISTA A LA CONTADORA DEL CUERPO DE BOMBERO DE CATAMAYO.....	140
<b>FIGURA 35</b> ENCUESTA AL MIEMBRO OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBERO DE CATAMAYO .....	141
<b>FIGURA 36</b> ENCUESTA AL MIEMBRO OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBERO DE CATAMAYO .....	142
<b>FIGURA 37</b> ENCUESTA AL MIEMBRO OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBERO DE CATAMAYO .....	142

<b>FIGURA 38</b> ENCUESTA AL MIEMBRO OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBERO DE CATAMAYO .....	143
<b>FIGURA 39</b> SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA DE ACCIÓN .....	143
<b>FIGURA 40</b> SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA DE ACCIÓN .....	144
<b>FIGURA 41</b> SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA DE ACCIÓN .....	144
<b>FIGURA 42</b> SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA DE ACCIÓN .....	145

## Índice de tablas

<b>TABLA 1</b> PLANTILLA DEL PERSONAL .....	16
<b>TABLA 2</b> VALOR A PAGAR POR PERMISO DE FUNCIONAMIENTO .....	17
<b>TABLA 3</b> UBICACIÓN DEL CUERPO DE BOMBEROS DE CATAMAYO .....	18
<b>TABLA 4</b> ENTREVISTADO .....	34
<b>TABLA 5</b> ENTREVISTADO .....	36
<b>TABLA 6</b> ENTREVISTADO .....	38
<b>TABLA 7</b> EDAD .....	40
<b>TABLA 8</b> GENERO .....	41
<b>TABLA 9</b> NIVEL DE EDUCACIÓN .....	41
<b>TABLA 10</b> DEPARTAMENTO O ÁREA .....	42
<b>TABLA 11</b> TIEMPO DE EMPLEABILIDAD.....	43
<b>TABLA 12</b> PREGUNTA 6 .....	44
<b>TABLA 13</b> PREGUNTA 7 .....	45
<b>TABLA 14</b> PREGUNTA 8 .....	46
<b>TABLA 15</b> PREGUNTA 9 .....	48
<b>TABLA 16</b> PREGUNTA 10 .....	49
<b>TABLA 17</b> PREGUNTA 11 .....	50
<b>TABLA 18</b> PREGUNTA 12 .....	51
<b>TABLA 19</b> PREGUNTA 13 .....	52
<b>TABLA 20</b> PREGUNTA 14 .....	53
<b>TABLA 21</b> PREGUNTA 15 .....	54
<b>TABLA 22</b> PREGUNTA 16 .....	55
<b>TABLA 23</b> PREGUNTA 17 .....	56
<b>TABLA 24</b> PREGUNTA 18 .....	57
<b>TABLA 25</b> PREGUNTA 19 .....	58
<b>TABLA 26</b> PREGUNTA 20 .....	59
<b>TABLA 27</b> BENEFICIARIOS.....	63
<b>TABLA 28</b> PRESUPUESTO .....	119
<b>TABLA 29</b> CRONOGRAMA .....	121
<b>TABLA 30</b> PLAN DE SOCIALIZACIÓN.....	137

## 1 Resumen

En la actualidad el éxito de toda empresa o institución se fundamenta en la comunicación interna ya que su propósito es llevar a cabo el cambio por ende el desarrollo empresarial. Por consiguiente, en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, se ha evidenciado la falta de comunicación entre el área operativa y administrativa de la institución, lo que ha provocado un ambiente de trabajo no eficiente, poco comunicativo, con falta de empatía y escasa relación amistosa entre personal bomberil, esto ha conllevado problemas en el desarrollo de las actividades cotidianas sobre todo a la resolución de conflictos internos. Es por ello, el presente proyecto de investigación procura atribuir con técnicas y estrategias eficientes, efectivos y estrategias que permitan fortalecer el ambiente laboral y la confianza entre colaboradores de la institución.

Por ello, la presente investigación del plan de comunicación interna tiene como objetivo agilizar los medios de información para que la comunicación sea eficiente y asertiva en cada una de las áreas de trabajo; ya que mediante el mismo se contribuye a tener colaboradores con un mejor rendimiento, mayor productividad y sobre todo un excelente clima laboral. Para cumplir con lo antes dicho, se aplicó las diferentes técnicas como son la observación, encuesta y entrevista al personal administrativo y operativo con la finalidad de evaluar las carencias de los canales y medios de comunicación interna y de esa manera determinamos oportuno la ejecución de un plan de comunicación interna que permite aplicar de forma correcta la comunicación en el personal de la institución.

Por lo tanto, se planteó como propuesta de acción un Plan de Comunicación Interna el mismo que se analizó las actividades, herramientas y estrategias de información que ayuda a elegir de manera fidedigna los conocimientos necesarios, mediante un correcto direccionamiento de la información para brindar solución a los diferentes problemas de comunicación interna; el cual se beneficiarían el personal de la institución porque ayuda a mejorar el flujo de la comunicación entre empleado y empleador, ayuda a conocer la situación de la empresa, mejora el ambiente laboral,

contribuye a cumplir los objetivos de la institución y disminuye la confidencialidad mal entendida.

Finalmente, la comunicación es tan importante que se convierte en un eje transversal de todas las dimensiones organizacionales a fin de establecer estrategias que permitan dirigir, orientar, motivar y propiciar un clima que incentive la participación del personal reduciendo a la mínima expresión los conflictos laborales. De tal manera se recomienda establecer estrategias, herramientas, actividades y acciones de comunicación interna, para coordinar las tareas de manera eficaz, integrar a los empleados y poner en práctica los objetivos de la organización.



## 2 Abstract

Nowadays the success of the all company or institution is based on internal communication its purpose is to carry out the change therefore business development. Therefore, in the Fire Department of the Catamayo Canton, the lack of communication between the operational and administrative area of the institution which has caused an inefficient work environment, uncommunicative, with a lack of empathy and little friendly relationship between firefighters, this has led to problems in the development of daily activities, especially in the resolution of internal conflicts. For this reason, this research project seeks to attribute efficient, effective techniques and strategies that allow strengthening the work environment and trust between collaboration of the institution.

As a result, the present research of the internal communication plan has as an goal is to speed up the information media so that communication is efficient and assertive in each of the work areas; since it contributes to having collaborators with better performance, greater productivity and, above all, an excellent work environment. To comply with the above, different techniques were applied such as observation, survey and interview with administrative and operational staff in order to evaluate the shortcomings of internal communication channels and media in this way we determined it appropriate to execute an internal communication plan that allows the correct application of communication in the institution's staff.

Therefore, an Internal Communication Plan was proposed as an action proposal, which analyzed the activities, tools and information strategies that help to reliably choose the necessary knowledge, through a correct addressing of the information to provide a solution to the different internal communication problems; which would benefit the staff of the institution because it helps to improve the flow of communication between employee and employer, helps to know the situation of the company, improves the work environment, contributes to fulfilling the objectives of the institution and reduces misunderstood confidentiality.

Finally, communication is so important that it becomes a transversal axis of all organizational dimensions in order to establish strategies that allow directing, guiding, motivating and fostering a climate that encourages the participation of personal reducing labor conflicts to a minimum. In this way, it is recommended to establish strategies, tools, activities and actions of internal communication, to coordinate tasks effectively, integrate employees and implement the objectives of the organization.

### 3 Problematicación

Dentro del ámbito laboral la comunicación interna es fundamental para el buen funcionamiento de la empresa, mediante esos procesos se coordinan las acciones fundamentales que le dan sentido a la organización. Sin ella, no es posible coordinar las tareas de manera eficaz, integrar a los empleados y poner en práctica la misión, visión y los valores de la organización.

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo es una institución enmarcada en la formulación, aplicación y actualización de normas de protección contra incendios y de seguridad con material peligrosos. En la actualidad existe 20 miembros, 5 en el área administrativa y 15 en el área operativa (bomberos).

Previo a un sondeo se logró detectar que no hay estudios realizados en el área de talento humano, existe baja productividad, un déficit de clima laboral, mal uso de líneas de comunicación, aumento de rotación del personal y mucho menos ha existido cursos de capacitación en temas de comunicación organizacional interna lo cual es un factor negativo para el buen desempeño laboral ya que se puede conducir a una inadecuada dirección entre los integrantes de la organización.

A parte de eso la comunicación organizacional interna en el Ecuador se ha convertido en una parte importante para el fortalecimiento y desarrollo institucional ya sea en las pequeñas, medianas o grandes empresas, concentrándose esta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones internos que se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea.

El comprender a la comunicación como un proceso transversal a la organización hace posible incluirla en una política institucional y no limitarla a algo meramente instrumental. Cabe señalar, que se dice que la comunicación organizacional ha sido uno de las bases sustanciales para afrontar los retos dentro de los mercados, dentro de la calidad y competitividad.

Ante estos retos la filosofía empresarial no solo debe estar sustentada en el modelo de economía, producción y administración que ha marcado el accionar de las empresas desde el siglo XIX. A todo esto, también, debemos incluir la comunicación, la cultura y la identidad como nuevos modeladores de la acción empresarial, ya que los 3 aspectos constituyen un sistema central de todos los procesos de la organización. (Contreras H. , 2012)

Según el mayor filósofo de la administración del siglo XX (Peter, 2002), “el 60 % de los problemas en la empresa son debidos a la falta de comunicación interna” y una de las consecuencias de la comunicación interna es que los jefes no comunican, por ende, no pueden ser líderes de ningún equipo, la comunicación es la verdadera tarea del liderazgo.

De este modo, las causas son una gran preocupación por parte de las organizaciones por la comunicación organizacional, esto se debe principalmente por la falta de comunicación interna, por la carencia del clima laboral y así también por la ausencia del empoderamiento del personal. Por lo tanto, se convierte en un problema latente y muy peculiar para la mayoría de las organizaciones, requiriendo así medidas y estrategias que ayuden a la comunicación interna.

Finalmente, las consecuencias de la comunicación interna en la vida de las pequeñas, medianas o grandes empresas es una herramienta fundamental que permite su desarrollo efectivo para alcanzar la visión, misión y objetivos planteados en cada una de las organizaciones. La falta de comunicación puede venir en diferentes formatos o modelos, desde el director ejecutivo que no expresa la visión de la compañía hasta el personal de ventas que no escucha a sus clientes. También una de las consecuencias de la comunicación interna es que los jefes no comunican, por ende, no pueden ser líderes de ningún equipo, la comunicación es la verdadera tarea del liderazgo. Como resultado de la falta de comunicación, la organización puede perder la moral, el enfoque, el rendimiento y los clientes. (Toro, 2014).

#### **4 Tema**

“Plan de comunicación interna para el personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo, provincia Loja durante el periodo 2022”.

## 5 Justificación

El presente proceso de investigación se basa en la línea de gestión administrativa, económica, comunicativas de las organizaciones, la cual se deriva de la sub – línea de gestión comunicativa interna, con la finalidad de crear herramientas estratégicas en los trabajadores, sobre el grado de importancia de la comunicación interna en la empresa ya que es fundamental y necesario para crear equipos eficientes a fin de lograr los objetivos marcados en la filosofía de la organización.

En el ámbito académico, es un requisito obligatorio emitido por la Ley Orgánica de Educación Superior para poder obtener el Título de Tecnólogos en Gestión de Talento Humano y poner en práctica todos los conocimientos, experiencias, habilidades y destrezas adquiridos durante el periodo académico; mediante ello se puede ayudar a solucionar inconvenientes que se presentan en las diferentes entidades empresariales con el propósito de ejecutar un buen rendimiento laboral.

Dentro del ámbito tecnológico, se podría utilizar las herramientas en la comunicación interna con el personal para alcanzar y mejorar los mecanismos de trabajo y comunicación con los colaboradores, optimizando las tareas y dando resultados de mayor calidad. Cabe mencionar, que las empresas deben estar en constante innovación sobre los nuevos sistemas informáticos que existe hoy en día, por lo tanto, brindarán una mayor productividad en el trabajo.

Así mismo, dentro del ámbito social, el presente proyecto investigativo tiene como propósito ayudar a las diferentes entidades empresariales del país como también al Cuerpo de Bomberos de Catamayo a conocer sobre la importancia y los beneficios que tiene la comunicación interna, ya que, al utilizar nos ayuda a comprender un mejor lenguaje comunicativo y un buen desempeño laboral de los colaboradores.

Finalmente, en el ámbito económico, es fundamental la comunicación interna dentro de las empresas para contribuir a tener colaboradores con un mejor rendimiento, mayor productividad y sobre todo un excelente clima laboral, ayudando a elegir el mejor talento humano al momento de la selección y contratación;

fortaleciendo la estructura organizacional y el sistema comunicativo interno; de tal forma no generar gastos innecesarios como por ejemplo capacitaciones e inducciones; con la finalidad que la empresa tenga mayor productividad y menor competencia dentro de los mercados.

## 6 Objetivos

### 6.1 Objetivo General

Proponer un plan de comunicación interna para el personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo, mediante estrategias, herramientas, actividades y acciones de comunicación interna, con el fin de promover, mantener y mejorar el desempeño y el ambiente laboral.

### 6.2 Objetivos Específicos

- ✓ Levantar información bibliográfica por medio de artículos científicos, libros y sitios webs verídicos como fuentes primarias y secundarias que ayude a la planificación de mejor manera la temática con el objetivo de que a través de esta metodología se pueda comprender la importancia de la comunicación interna de la organización.
- ✓ Utilizar los instrumentos metodológicos a través de encuestas y entrevista que ayudan a obtener mayor acopio de información sobre la comunicación interna organizacional con la finalidad de identificar los posibles problemas que se encuentran anexos en la organización.
- ✓ Diseñar un plan de comunicación interna para el personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo, mediante estrategias, herramientas, actividades y acciones de comunicación interna, para coordinar las tareas de manera eficaz, integrar a los empleados y poner en práctica los objetivos de la organización.
- ✓ Socializar los resultados obtenidos del proceso investigativo al Cuerpo de Bomberos de Catamayo, por medio de reunión presencial, utilizando herramientas tecnológicas, que permite concientizar al personal que conforma la organización, para alcanzar una buena comunicación interna, aumentando la productividad y mejorando el clima laboral de la organización.



## **7 Marco teórico**

### **7.1 Marco institucional**

#### **Reseña Histórica**

Según informe institucional del (Cuerpo de Bomberos Catamayo, 1997), se inició por el año de 1995 con un grupo de jóvenes voluntarios que se reunían los fines de semana, ya que tomando como antecedentes las pérdidas humanas, materiales y recursos naturales que se dieron en años anteriores y que nada pudo realizarse por falta de organización de sus habitantes; los mismos que se capacitaban con cursos y talleres sobre Prevención de Incendios dirigidos por el Personal del Cuerpo de Bomberos de las Ciudades de Loja y de Quito para salvaguardar la integridad y los bienes del pueblo catamayenses.

Años más adelante, en vista de que el presupuesto con el que se contaba para el funcionamiento de los bomberos, aquellos jóvenes que pertenecían al Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo fueron retirándose, con el pasar del tiempo, la mayoría de sus integrantes se desvincularon de la institución para dedicarse a otras actividades, quedando únicamente dos personas al frente de la institución el Mayor Máximo Javier Santos Ramírez, quien actualmente es el jefe del Cuerpo de Bomberos y el Sr. Patricio Cumbicus, que se jubiló por enfermedad en el año 2016.

Finalmente, mediante Acuerdo Ministerial N°0524 DE FECHA 09 DE MAYO DE 1997, acuerda crear el cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo, en atención a las necesidades reales de protección contra incendios, obteniendo así personería jurídica y de esta manera pasa a ser una institución reconocida legalmente. Más adelante, el año 1998 EL Mayor Máximo Santos conjuntamente con el Diputado Dr. Edgar Garrido de Loja y el Sr. Marco Moncada, realizaron la gestión para obtener la primera y única Motobomba, la misma que hasta la fecha aún sigue en funcionamiento para la atención y control de las distintas emergencias que se suscitan dentro del Cantón.

Durante el año 2019, 2020 y el presente, el Cuerpo de Bomberos de Catamayo ha tenido avances significativos, dentro de los cuales cabe resaltar, la reconstrucción de la primera planta y construcción de la segunda planta de los bloques A y B, así como la implementación de la cubierta para toda la Institución, es así que hoy el día, el cuerpo de Bomberos de Catamayo cuenta con instalaciones nuevas y adecuadas a las necesidades de cada uno de los servidores, que trabajar arduamente en beneficio de la comunidad.

## **Filosofía Organizacional**

### **Misión**

Ser una institución eminentemente técnica de derecho público destinada a la prevención, protección, socorro y extinción de incendios, apoyo pre hospitalario, apoyo en otros eventos adversos de origen natural o antrópico, al socorro en catástrofes o siniestros que pongan en peligro la seguridad ciudadana, procurando a su vez una cultura de prevención en la sociedad.

### **Visión**

Ser reconocida como una institución de referencia provincial, capaces de brindar servicios de calidad, efectivos e innovadores en prevención de incendios, rescate de las personas y bienes afectados, así como el cuidado del medio ambiente y atención de emergencias, con personal efectivo, responsable, calificado, comprometido, motiva e idóneos para satisfacer las necesidades de nuestra comunidad.

### **Valores**

- ✓ **Respeto de los derechos humanos:** Las actuaciones a cargo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo previstas en este cuerpo legal, se realizarán con estricto apego y respeto a los derechos constitucionales e instrumentos internacionales en materia de derechos humanos ratificados por el Ecuador.
- ✓ **Eficacia:** La organización y la función administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo deberán estar diseñadas para garantizar el ejercicio de sus competencias y la obtención de los objetivos, fines y metas institucionales

propuestas, debiendo para ello planificar y evaluar su gestión permanentemente.

- ✓ **Eficiencia:** El cumplimiento de los objetivos y metas institucionales del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo se realizarán con el mayor ahorro de costos o el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros.
- ✓ **Transparencia:** Los actos realizados por el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo, son de carácter público y garantizan el acceso a la información y veracidad de la misma, salvo los casos expresamente autorizados por la ley, de modo que se facilite la rendición de cuentas y el control social.
- ✓ **Igualdad:** Es la equivalencia de trato y de oportunidades sin discriminación por razones de etnia, religión, orientación sexual, género y otras previstas en la Constitución, reconociendo la igualdad de derechos, condiciones y oportunidades de las servidoras y servidores de la Institución.
- ✓ **Diligencia:** Es la atención oportuna y adecuada en el cumplimiento de los procedimientos legales y reglamentarios vigentes aplicados por el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo;
- ✓ **Imparcialidad:** Es la objetividad y neutralidad en el desempeño de las funciones previstas para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo, sin favorecer indebidamente, con su intervención, a persona o grupo alguno;
- ✓ **Participación ciudadana:** Es un conjunto de mecanismos para que la población se involucre en las actividades del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo, en materia de apoyo, prevención, protección, socorro y extinción de incendios, apoyo prehospitalario, apoyo en otros eventos adversos de origen natural o antrópico, al socorro en catástrofes o siniestros que pongan en peligro la seguridad ciudadana del Cantón Catamayo.
- ✓ **Equidad de género:** Es la igualdad de oportunidades para mujeres, hombres y personas con opciones sexuales diversas, para acceder a responsabilidades y oportunidades al interior del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo.
- ✓ **Coordinación:** Es la articulación entre el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo, las entidades rectoras responsables de la competencia en gestión de riesgos y E Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Catamayo.
- ✓ **Complementariedad:** Es el trabajo complementario en la implementación de los planes del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo con el Plan Nacional

de Desarrollo y de Gestión de Riesgos del Ente Rector Nacional, con la finalidad de evitar duplicidad de funciones.

### Simbología

*Figura 1*

*Logo Institucional*



**Nota:** Referencia al logo de la empresa vigente.

*Figura 2*

*Símbolo Institucional*

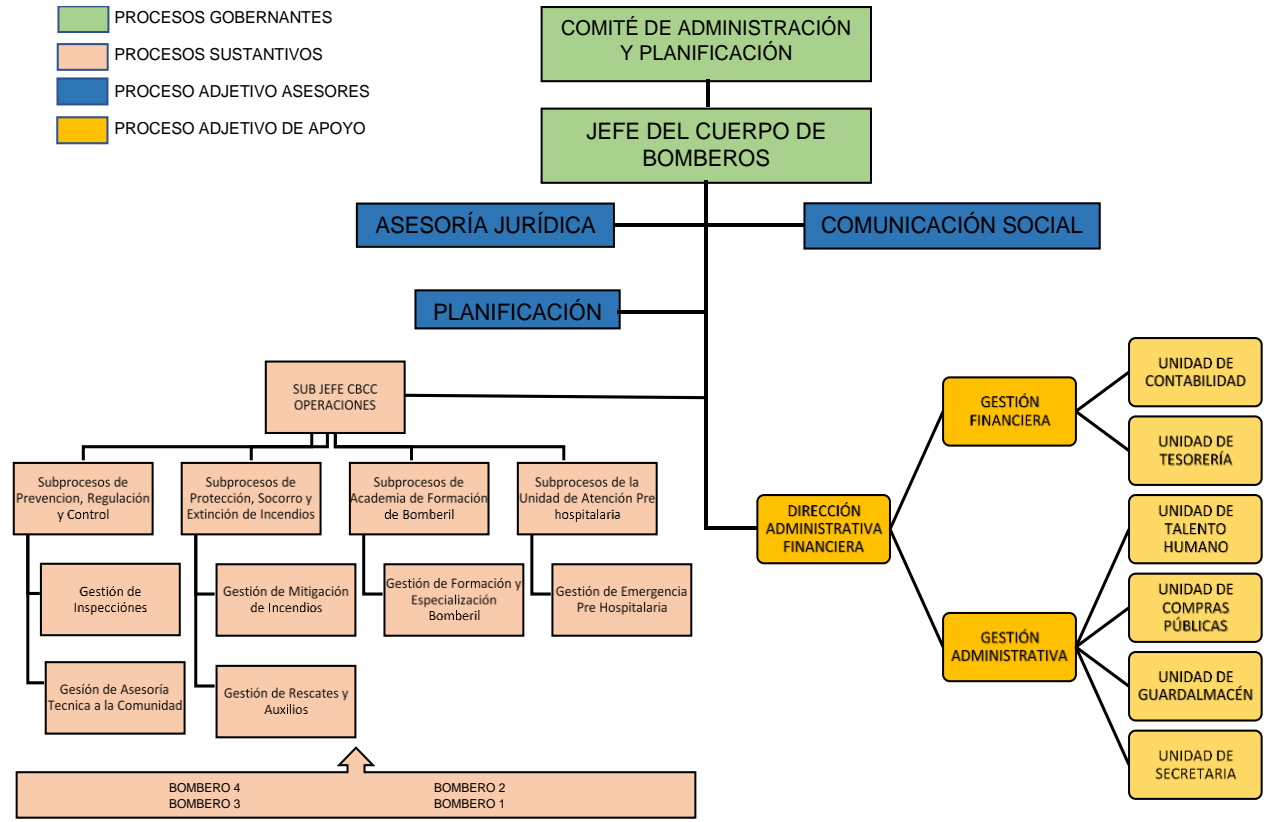


**Nota:** Referente a la simbología de la empresa vigente.

### Organigrama General

Figura 3

Estructura organizacional



**Nota:** Referente a la estructura organizacional vigente del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo

## Plantilla del personal

**Tabla 1**

*Plantilla del personal*

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Departamento</b>	<b>Correo electrónico</b>
Aguirre Villalta Jonathan Rene	Guardalmacén	Administrativo	<a href="mailto:jonathan.agurre@cbcc.gob.ec">jonathan.agurre@cbcc.gob.ec</a>
Agurto Malla Danny Mauricio	Bombero	Operativo	<a href="mailto:danny.agurto@cbcc.gob.ec">danny.agurto@cbcc.gob.ec</a>
Chamba peña Oscar Andrés	Bombero	Operativo	<a href="mailto:oscar.chamba@cbcc.gob.ec">oscar.chamba@cbcc.gob.ec</a>
Cosios Rueda Jesús	Bombero	Operativo	<a href="mailto:jesus.cosio@cbcc.gob.ec">jesus.cosio@cbcc.gob.ec</a>
Cueva Celi Willian Gonzalo	Bombero	Operativo	<a href="mailto:willian.cueva@cbcc.gob.ec">willian.cueva@cbcc.gob.ec</a>
Flores Ruiz Juan Alberto	Bombero	Operativo	<a href="mailto:juan.flores@cbcc.gob.ec">juan.flores@cbcc.gob.ec</a>
Herrera Chamba Nixon Gustavo	Bombero	Operativo	<a href="mailto:nixonherrera64@gmail.com">nixonherrera64@gmail.com</a>
Herrera Torres Marco Vinicio	Bombero	Operativo	<a href="mailto:maovin.11@gmail.com">maovin.11@gmail.com</a>
Jaramillo Salinas Juan Pablo	Bombero	Operativo	<a href="mailto:juan.jaramillo@cbcc.gob.ec">juan.jaramillo@cbcc.gob.ec</a>
Jiménez Pintado Sergio	Bombero	Operativo	<a href="mailto:jimepin_@gmail.com">jimepin_@gmail.com</a>
Jiménez Palacios María De Lourdes	Secretaria	Administrativo	<a href="mailto:mdjimenez182012@gmail.com">mdjimenez182012@gmail.com</a>
León Suquilanda Jonder Iván	Jefe de Talento Humano	Administrativo	<a href="mailto:jonder.leon@cbcc.gob.ec">jonder.leon@cbcc.gob.ec</a>
Maldonado Condo Julia Evelina	Contadora	Administrativo	<a href="mailto:julia.maldonado@cbcc.gob.ec">julia.maldonado@cbcc.gob.ec</a>
Matailo Ordoñez Cristian Fernando	Bombero	Operativo	<a href="mailto:fernando.matailo1992@gmail.com">fernando.matailo1992@gmail.com</a>
Narváez Sarango Willian Fabricio	Bombero	Operativo	<a href="mailto:willian.narvaez@cbcc.gob.ec">willian.narvaez@cbcc.gob.ec</a>
Rosales Correa José Rogelio	Bombero	Operativo	<a href="mailto:joserogeliorc1974@gamil.com">joserogeliorc1974@gamil.com</a>
Santos Ramírez Máximo Javier	Jefe del Cuerpo de Bomberos de Catamayo	Administrativo	<a href="mailto:adoveje@otlook.es">adoveje@otlook.es</a>
Torres Armijos Jhon Armando	Bombero	Operativo	<a href="mailto:jhon.torres@cbcc.gob.ec">jhon.torres@cbcc.gob.ec</a>

**Nota:** Referente al personal vigente del Cuerpo de Bomberos de Catamayo, tomado de la autora de investigación 2022.

## Producto o Servicio

Uno de los servicios que brinda el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo es el permiso de funcionamiento.

**Tabla 2***Valor a pagar por permiso de funcionamiento*

<b>GRUPO ESTABLECIMIENTO</b>	<b>ESTABLECIMIENT O</b>	<b>VALOR A PAGAR</b>	<b>VALOR CERTIFICADO</b>	<b>TOTA L</b>
<b>ABASTOS</b>	Bodegas	20.00 \$	1.00 \$	21.00 \$
	Licoreras	15.00 \$	1.00 \$	16.00 \$
	Tiendas grandes	15.00 \$	1.00 \$	16.00 \$
	Tiendas pequeñas	10.00 \$	1.00 \$	11.00 \$
	Kioskos	10.00 \$	1.00 \$	11.00 \$
<b>ALMACENES</b>	Grandes	15.00 \$	1.00 \$	16.00 \$
	Medianos	10.00 \$	1.00 \$	11.00 \$
	Bazares	10.00 \$	1.00 \$	11.00 \$
	Bahías	10.00 \$	1.00 \$	11.00 \$
	Copiadoras	10.00 \$	1.00 \$	11.00 \$
	Textiles	10.00 \$	1.00 \$	11.00 \$
	Mueblarías	20.00 \$	1.00 \$	21.00 \$
	Ferreterías	20.00 \$	1.00 \$	21.00 \$
	Lubricantes	20.00 \$	1.00 \$	21.00 \$
	Joyerías	15.00 \$	1.00 \$	16.00 \$
	Repuestos	15.00 \$	1.00 \$	16.00 \$
	Funerarias	15.00 \$	1.00 \$	16.00 \$
	Floresterías	10.00 \$	1.00 \$	11.00 \$
	Boutique	10.00 \$	1.00 \$	11.00 \$
	Electro-domésticos	20.00 \$	1.00 \$	21.00 \$
	Fotógrafos	10.00 \$	1.00 \$	11.00 \$
	<b>ASERRÍOS</b>	Aserríos	30.00 \$	1.00 \$
Carpinterías		15.00 \$	1.00 \$	16.00 \$
<b>BANCO</b>	Bancos	100.00 \$	1.00 \$	101.00 \$
	Coop. De ahorros y créditos	80.00 \$	1.00 \$	81.00 \$
	Financieras	20.00 \$	1.00 \$	21.00 \$
<b>DISCO MOVIL</b>	Disco móvil	15.00 \$	1.00 \$	16.00 \$
<b>DISTRIBUIDORAS</b>	Gas licuado petróleos grandes	60.00 \$	1.00 \$	61.00 \$
	Gas licuado petróleos medianos	30.00 \$	1.00 \$	31.00 \$

Gas licuado petróleos pequeños	20.00 \$	1.00 \$	21.00 \$
Productos varios	20.00 \$	1.00 \$	21.00 \$
Venta de vehículos	20.00 \$	1.00 \$	21.00 \$
Venta de madera	20.00 \$	1.00 \$	21.00 \$
Venta de cola por mayor	40.00 \$	1.00 \$	41.00 \$
Venta de cola por menor	20.00 \$	1.00 \$	21.00 \$
Venta de cerveza por mayor	150.00 \$	1.00 \$	151.00 \$

**Nota:** Hace referencia al servicio que realizan a la ciudadanía del Catamayo la institución.

## Ubicación

*Figura 4*

*Macro Ubicación de Catamayo*



**Nota:** Referente al mapa del Ecuador que se encuentra en la página web Pinterest.

**Tabla 3**

*Ubicación del cuerpo de bomberos de Catamayo*

<b>Provincia</b>	<b>Loja</b>
<b>Cantón</b>	Catamayo
<b>Sector</b>	El porvenir
<b>Referencia</b>	A lado del colegio Emiliano Ortega Espinoza
<b>Ubicación</b>	Eugenio Espejo y 18 de Agosto

**Nota:** Referente a la dirección del Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, tomado de la autora de investigación 2022.



## Foto de la empresa

**Figura 5**

*Imagen de la institución*



**Nota:** Referente a la imagen de la infraestructura del Cuerpo de Bomberos del Catón Catamayo.

**Figura 6**

*Micro Ubicación del Cuerpo de Bombero de Catamayo*



**Nota:** Referente a la ubicación de la institución, tomada de Google Maps

## Contactos



Correo electrónico: Máximo Santos =  
[maximo.santos@cbcc.gob.ec](mailto:maximo.santos@cbcc.gob.ec)



Teléfono: +593 7 2677 102



Página Web: [http:](http://)

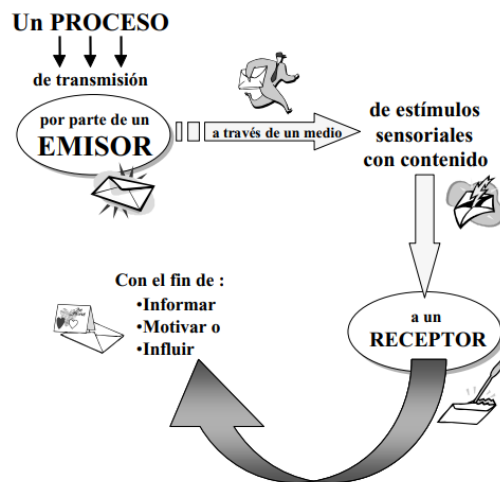
## 7.2 Marco Conceptual

### Conceptualización de comunicación

Proceso por el cual dos o más personas, con capacidad de entenderse, intercambian información. Implica, por tanto, una relación interpersonal, que intenta transmitir un mensaje, con la finalidad de que sea comprendido, asumido y contestado. Desde esta perspectiva, la misión de la comunicación, no es otra, sino unir, vincular, compartir y al ceñirla a personas la estamos cargando de una característica: la racionalidad.

**Figura 7**

*Que es la comunicación*



**Nota:** Hace referencia a la comunicación interna, tomada de la fuente (Carrion, 2014).

#### ✓ Necesidad

Todo ser vivo tiene y siente la necesidad de comunicarse y ser comunicado. Hay necesidad de transmitir y compartir emociones, pensamientos, sentimientos y deseos. Por tanto, la comunicación es inherente a la condición humana.

#### ✓ Origen

Desde el mismo tiempo en que el hombre aparece sobre la tierra. Para sobrevivir necesitamos comprender a los demás y hacernos comprender. La red de comunicaciones ha ido evolucionando al compás de los tiempos, formando a nuestro alrededor una tela de araña de la que no podemos escapar. (Carrion, 2014)

### **Comunicación interna**

Un concepto muy utilizado, tanto a nivel teórico como en la práctica profesional, es aquél que dice que la Comunicación Interna es contar a la Organización lo que la Organización está haciendo. Esta noción tiene un marcado carácter informacional, ya que es una perspectiva en la que se busca informar al personal de las noticias que suceden en la empresa. No se intenta la participación de los miembros de la empresa, sino que solamente se tiene la intención de transmitirles informaciones (las que el área responsable de comunicación interna considere como interesantes).

Esta concepción de la comunicación interna tiene un claro matiz dirigista, en el cual la comunicación, o, mejor dicho, la transmisión de la información es sólo descendente, desde los niveles directivos hacia los subalternos. (Capriotti, 1998)

### **Objetivos de la comunicación interna**

Tiene como objetivo dirigirse a los trabajadores de las organizaciones teniendo entre sus metas alcanzar un clima adecuado en el desarrollo tanto de las tareas individuales como conjuntas. De lo contrario, con la incomunicación, lo que se produciría sería un déficit que desembocaría como señala Villafañe en la fractura interna de muchas organizaciones y de la existencia de barreras jerárquicas, funcionales y geográficas.

Además, gracias a esto las empresas reafirman su propia identidad, transmitiendo el conjunto de valores que es compartido por los miembros de la organización. En cualquier sistema, el nivel de involucración de una persona puede verse aumentado o disminuido en función del sentimiento de pertenencia. Es por ello por lo que desarrollar una buena política de comunicación interna puede suponer también una buena gestión de retención del talento.

### **Beneficios de la comunicación interna**

Dentro de los beneficios que genera la implantación de una correcta política de comunicación interna en la organización son:

✓ Sentimiento de Pertenencia

El informar a la totalidad de los trabajadores de una empresa con indiferencia del área, departamento, nivel o jerarquía al que se pertenezca crea una adhesión por parte de sus trabajadores a la organización. Es lo que podríamos llamar una estrategia de employerbranding, teniendo como medio, la comunicación interna. La Comunicación Interna es claramente la vía necesaria para crear una buena relación entre empleado y organización y por ello, ésta es un pilar fundamental dentro del engagement de los empleados, pero para que se pueda dar este objetivo es necesario gestionar esta comunicación en torno a los trabajadores.

La necesidad de integrarla como parte de la estrategia empresarial es un requisito para conseguir el sentimiento de pertenencia de los empleados a la organización. El propósito final es mejorar el conocimiento, la comprensión, la afinidad, la proactividad del empleado con la marca, es decir, el engagement-para que altere sus actitudes y su comportamiento en su relación Cliente/ Empleado.

✓ Mayor transparencia

Uno de los aspectos más valorados por parte de los empleados es la falta de tonos opacos dentro de su organización. El sentir que son conocedores de los acontecimientos que se dan en su lugar de trabajo, que reciben la información de forma directa y no a través de medios externos, es uno de los factores más valorados por parte del personal.

Los empleados son el público más exigente de toda empresa por ello no puede existir ningún programa de comunicación externa que salga hacia delante sin haber sido antes aprobado y respetado por los propios trabajadores de la organización. La correcta gestión de la comunicación dentro de las empresas disminuye la posible existencia de flujos incontrolados de información, evitando así el alto grado de riesgo de conflicto y la rumorología. Los objetivos y funciones de ésta deben de formar parte del Plan Estratégico de la Compañía, teniendo que ser gestionada al mismo nivel que el resto de políticas estratégicas.

La comunicación tiene una relevancia especial a la hora de lograr que la transparencia gobierne en las organizaciones. Decir que no es necesario contarle todo siempre, hay que hacerlo con aquello que es importante y con lo que es requerido por los trabajadores de la organización, focalizándose principalmente en los comportamientos de la compañía, en sus aciertos, pero sin olvidar sus errores para conseguir así una sincera credibilidad. Sin embargo, la comunicación no es la generadora de la credibilidad interna, sino una facilitadora.

✓ Mayor motivación

La transparencia que se consigue con la comunicación interna dentro de la organización permite aumentar la motivación de gran parte de los empleados y ello se verá reflejado en una mayor optimización de los recursos de la empresa e instituciones, haciendo las cosas mejor al menor coste posible. Esa mayor motivación se traduce en un aumento de la retención del talento interno, convirtiendo así al trabajador en el mejor emisor de las virtudes de su organización.

De esta manera, informando de manera eficaz y permanente lo que se está consiguiendo es una herramienta estratégica a través de los propios empleados. Podemos decir que, comunicación interna y motivación van de la mano puesto que la primera consigue de la organización y de sus colaboradores un mayor compromiso, productividad y satisfacción en el entorno laboral.

✓ Unión entre las distintas áreas y departamentos

Uno de los problemas con los que se encuentran muchas organizaciones es la existencia de varias empresas en una sola. En numerosas ocasiones, la existencia de diferentes departamentos en una misma organización hace que se creen departamentos con naturaleza de mini empresas. La total desconexión con el resto hace que la idea de empresa como un todo sea inexistente o muy complicada.

La necesidad de propiciar espacios comunes donde sea posible la relación entre compañeros o facilitar medios que permitan el intercambio de noticias son aspectos principales para conseguir esa unión inexistente en muchos casos. La comunicación interna es la herramienta esencial para conseguir la conexión no sólo entre

departamentos sino también entre compañeros. Facilitar momentos de encuentro entre empleados de distintos departamentos, así como medios como revistas, blog o espacios en la intranet que posibiliten el conocimiento de lo que está pasando en la empresa de modo global posibilita la unión. (Rus, 2016)

### **Herramienta de la comunicación interna**

Dentro de los distintos medios y herramientas de que disponemos a la hora de iniciar el plan de comunicación interna. Lógicamente no todas las organizaciones disponen de todos los medios a continuación mencionados, ni son todos imprescindibles, sino que el encargado de comunicar deberá seleccionar aquellos que estén a su alcance y más se ajusten al mensaje que desea transmitir y al público al que quiera dirigirse.

#### ✓ Tablones de anuncios.

Es uno de los medios más clásicos y útiles, empleado para informar de asuntos corporativos, informaciones legales, sobre temas políticos, económicos e incluso para el intercambio de información entre empleados a través de breves anuncios o mensajes sobre deportes, asociaciones y clubes, etc. Se colocan en lugares visibles y de fácil acceso con un tablón general y opcionalmente otros departamentales.

#### ✓ Buzón de sugerencias.

Consiste en la colocación de urnas o buzones en distintos puntos de la compañía de forma que los empleados puedan depositar en ellos sus sugerencias y opiniones respecto a la empresa. Desde hace unos años, con los avances tecnológicos, han ido desapareciendo los buzones físicos, sustituidos por otros virtuales, que proporcionan un acceso más ágil tanto para quien emite la sugerencia como para quien la recibe.

#### ✓ Señalizaciones.

Este medio consiste en la colocación de rótulos o símbolos que identifican un espacio ubicado en la organización.

- ✓ Folletos corporativos.

Con ellos se informa e instruye a las personas integradas en la organización, y suelen repartirse en reuniones, en los puestos de trabajo o por correo postal. Además, permiten su colocación en los tableros informativos.

- ✓ Manual de empleado.

Este documento se emplea para socializar y capacitar a las personas a las que se dirige. Proporciona abundante información sobre la compañía, reduciendo la sensación de incertidumbre del empleado en sus primeros días. Se trata de familiarizarlo con la empresa y ayudar a que se sienta parte de esta.

- ✓ Correo electrónico.

Una herramienta empleada en todos los ámbitos de nuestra vida que destaca por su fácil acceso desde casi cualquier localización en la que se cuente con acceso a la red. Su destinatario puede ser único o grupal, y destaca por su rapidez, interactividad, ahorro en gasto de papel y comodidad. Necesita de una actitud activa del receptor, que debe estar atento a su bandeja de entrada.

- ✓ Videoconferencia.

Ofrece la posibilidad de conectar a dos o más personas separadas a cualquier distancia. Supone un ahorro de tiempo y dinero al evitar desplazamientos para mantener reuniones.

- ✓ Intranet.

Surgió por la necesidad de centralizar la información de la empresa y se trata de una red interna de la organización que requiere de una instalación rápida y económica si se atiende a sus ventajas futuras. Es accesible a los públicos internos a través de un proceso de identificación con contraseña, y permite la publicación, el almacenamiento y el intercambio de datos dentro de la empresa.

Además, y cada vez más, permite el trabajo en grupo mediante herramientas como agendas y pizarras compartidas o tableros digitales. Es muy importante su mantenimiento, y que la información aparezca bien organizada y estructurada para facilitar el acceso. En definitiva, es un medio que facilita la comunicación interna de doble flujo entre todos aquellos con acceso.

- ✓ Reuniones.

Se denomina así al tiempo de trabajo que se destina a desarrollar una tarea de escucha e intercambio de información. Existen reuniones de toma de decisiones, de formación, de debate, de trabajo, de organización, etc. Como norma general se produce cara a cara, pero también puede realizarse a través de videoconferencia, y es un dispositivo de comunicación interna fundamental para el buen desarrollo de una organización. Debemos intentar que participen todas las personas presentes para una mayor calidad del debate. (Gutierrez, 2015)

### **Plan de comunicación interna**

- ✓ Diagnóstico de la situación actual

Debemos saber dónde estamos para definir a dónde podemos (o queremos) llegar según los objetivos trazados. Hay que analizar los instrumentos con los que llega a cada público interno, los problemas y necesidades que existen, los apoyos con los que se cuenta, los recursos, las ofertas y demandas de comunicación, los emisores, los receptores, los soportes, los mensajes.

Dentro de esta fase de diagnóstico es imprescindible conocer las necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés. Se puede realizar un DAFO: análisis de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. Es mejor que el diagnóstico sea consecuencia de un proceso participativo realizado por un grupo y no por una sola persona, ya que la variedad de miradas lo enriquece. Normalmente este diagnóstico figura en forma de propuestas en los Planes Estratégicos que diseñan las entidades.

- ✓ Definir las estrategias y objetivos generales y específicos para cada grupo de interés

Es decir, qué queremos conseguir. Todas las acciones deben tener la imagen de la entidad. Los objetivos deben ser realistas, claros, alcanzables, y ajustados a la cultura asociativa.



- ✓ Definir acciones, calendario y presupuesto

Definir el contenido, los mensajes a transmitir, cómo, cuándo, en qué medios se va a comunicar. Es importante organizar la información y priorizarla para que no haya saturación. Se debe mantener un estilo coherente y homogéneo. Asimismo, todas las acciones deben tener la imagen de la entidad.

- ✓ Ejecución y desarrollo del Plan de Comunicación

Esta es la fase de producción, es decir, de poner en marcha todas las acciones que se han especificado. Probablemente algunas tendrán incidencias y surgirán otras prioridades. Todo ello hay que tenerlo en cuenta para la siguiente fase.

- ✓ Seguimiento y evaluación

Previamente debemos definir con qué indicadores vamos a medir si los objetivos marcados se han cumplido o no, realizaremos una valoración de los mismos y una evaluación continua a lo largo de todo el proceso. (Ana Arizcuren, 2018)

## 8 Metodología

### Diseño metodológico

#### *Metodología*

Es una serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. Es decir, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación. (Mohammad, 2000)

### 8.1 Tipos de Métodos

#### *Método fenomenológico:*

La fenomenología es aquel que permite explorar diferentes situaciones de la vida y del mundo, entendiendo que se hace desde un punto de vista subjetivo, es decir, a partir de los sentidos y de lo que hacen con lo que percibimos en nuestra conciencia. El método como tal nos permitiría analizar, descubrir o comprender, y finalmente conocer el fenómeno estudiado, tal cual es y cómo se presenta ante nosotros. (Ayala, 2021)

Este método de investigación se utilizó para conocer la situación actual de la comunicación interna del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo a través de las técnicas de recolección de información como la encuesta y entrevista a los colaboradores para determinar los posibles problemas que se encuentran anexos en la organización, de esta manera poder tomar acciones necesarias.

***Método hermenéutico:***

La hermenéutica es un enfoque amplio que se plantea las condiciones en las que se produce la comprensión de un fenómeno. La importancia primordial es alcanzar el conocimiento y valora el papel de las emociones. (Aránguez, 2016)

Este método de investigación se aplicó para la recolección de información bibliográfica a través de fuentes verídicas y confiables acerca de la comunicación interna para ayudar a la planificación de mejor manera, con el objetivo de comprender la importancia de la comunicación interna del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo.

***Método práctico proyectual***

Consiste simplemente en una serie de operaciones necesarias, dispuestas en un orden lógico dictado por la experiencia y su finalidad es la de conseguir un máximo resultado con el mínimo esfuerzo. Para un diseñador no es algo absoluto y definitivo; es algo modificable si se encuentran los valores objetivos que mejoren el proceso. (Blasco, 2011)

Este método se aplicó para realizar la propuesta de acción mediante un plan de comunicación interna para el personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo proponiendo estrategias, herramientas, actividades y acciones, para coordinar las tareas de manera eficaz, integrar a los empleados y poner en práctica los objetivos de la organización.

**8.2 Técnicas de Recolección de Datos****Técnicas de investigación**

La recolección de datos es un método por el cual las empresas recopilan y miden información de diversas fuentes a fin de obtener un panorama completo, responder preguntas importantes, evaluar sus resultados y anticipar futuras tendencias. (Sordo, 2021)

### **8.2.1 Tipos de Técnicas**

#### **Observación**

La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. (Sanjuan, 2011)

Esta técnica de observación se aplicó al momento de visitar los diferentes departamentos administrativos del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo para conocer en primera mano la realidad que viven los colaboradores.

#### **Entrevista**

Una entrevista es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas. Todas las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada. Su fin es recolectar determinada información u opinión. Como guía, el entrevistador suele utilizar un formulario o esquema con preguntas. (Raffino., 2020)

Esta técnica de investigación de entrevista se aplicó al Jefe, al encargado de Talento Humano y al encargado del departamento Financiero del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo con el propósito de promover, mantener y mejorar el desempeño y el ambiente laboral.

#### **Encuestas**

La encuesta es un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan. La cual nos sirven para poder pedir información concreta y conocer mejor a nuestro público objetivo. (Anonimo, 2021)

Esta técnica permitió recoger información de gran utilidad mediante preguntas bien estructuradas, las cuales nos ayudaron a recolectar toda la información referente a la comunicación interna que actualmente afectan de manera considerable a las organizaciones. Se aplicó la encuesta al personal administrativo de Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo con el objetivo de conocer los problemas que conlleva la comunicación interna y de esta manera proponer un plan de estrategias y alternativas innovadoras que nos permitan mejorar el desempeño y el ambiente laboral de la institución.

### **8.3 Determinación de la Muestra**

En el presente estudio, se evidencia el muestreo no probabilístico, es decir, que no se va a emplear la fórmula, ya que la cantidad de colaboradores de la organización no aplica para la determinación de la muestra, por cuanto es una población finita y se la está aplicando en una empresa, razón por la que en este tipo de estudios los elementos son escogidos bajo las razones del investigador.

La muestra se aplicó mediante encuestas a los 18 colaboradores pertenecientes al Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo.

## **9 Análisis y Presentación de Resultados**

### **9.1 Observación Directa**

De acuerdo a la observación realizada, se puede apreciar que no existe una buena comunicación interna entre algunos miembros de la organización; no existen buenas relaciones entre compañeros, por ende, existe un mal ambiente laboral que no permite el desarrollo y el bienestar de la institución.

También se pudo apreciar que no existen funciones claramente definidas para todos los miembros, lo que en algunas ocasiones se traduce en confusiones al momento de realizar una tarea. Por lo que no existe una participación directa del jefe para lograr algún objetivo del área o departamento.

Finalmente, puedo decir que no todo el personal conoce claramente la estructura organizacional, tampoco manejan de forma precisa los enunciados de misión y visión de la institución, por tal motivo existe la baja productividad de servicio al ciudadano.

## 9.2 Entrevista

La técnica de entrevista permitió reunir información muy valiosa en la investigación; fueron entrevistados las autoridades principales del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo, quienes dieron sus opiniones partiendo de sus experiencias y puntos de vista respecto a la comunicación interna en la institución.

La entrevista estuvo conformada por ocho interrogantes que ameritaron respuestas abiertas, las cuales fueron transcritas como se detalla a continuación:

### 9.2.1 Entrevistados

#### Entrevista 1 –

Nombre: Máximo Javier Santos Ramírez

Cargo: Jefe del Cuerpo de Bomberos

Tiempo empleabilidad: 24 años

Cantidad de personas a su cargo: 17 colaboradores

**Tabla 4**

*Entrevistado*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
1. <b>¿Conoce usted sobre el tema de la comunicación interna?</b>	Si, se refiere a los canales y mecanismos de información el cual es fundamental ejecutar dentro de una institución, la comunicación entre colaboradores.
2. <b>¿Cuáles considera usted que son los medios de comunicación interno más utilizados dentro de la institución en la actualidad?</b>	Considera los siguientes: redes sociales, correo electrónico y el cuatro de la estadística institucional.
3. <b>¿Cuál es el mayor problema al no contar con un plan de comunicación interna?</b>	Uno de los problemas dentro de la institución es la mala interpretación y distorsión de información.
4. <b>Según su criterio ¿Cuál es la importancia que el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo cuenta con un plan de comunicación interna?</b>	Es importante contar con un plan de comunicación interno ya que ayudaría a desarrollar de mejor manera todas las actividades planificadas dentro de la institución.
5. <b>¿Cuáles cree usted que son los beneficios o ventajas de contar con un plan de comunicación interna en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo?</b>	Mejorar la comunicación entre jefe y colaboradores, también ayudaría a la integración de todos los colaboradores en los objetivos, planes, actuaciones y tareas.
6. <b>¿Desde su punto de vista, cuáles son las consecuencias al no contar con un plan de comunicación interna?</b>	Al no contar con el plan de comunicación interna existe consecuencias como son la desunión entre el empleado y empleador, el bajo rendimiento a la hora de trabajar.
7. <b>¿Desde su punto de vista laboral cuales serían las mejores estrategias para</b>	Conocer bien la empresa y a los colaboradores, elaborar una planificación para



<b>planificar un plan de comunicación interna?</b>	cada área y escuchar los comentarios de los empleados.
<b>8. ¿Por qué medio de comunicación le gustaría conocer la propuesta del plan de comunicación interna?</b>	De forma presencial.

**Nota:** Referente a la respuesta de la entrevista realizada al área administrativa del Cuerpo de Bombero, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### ✓ **Análisis de la entrevista general**

La entrevista realizada al Mayor Máximo Javier Santos Ramírez jefe del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo manifiesta que si tiene conocimiento acerca el tema el cual se refiere a los canales y mecanismos de información el mismo es fundamental ejecutar dentro de una institución entre todos los colaboradores, en el cual indica que los medios de comunicación más utilizados dentro de la organización son las redes sociales, correo electrónico y el cuatro de la estadística institucional.

De la misma manera comenta que dentro de la organización uno de los mayores problemas es la mala interpretación y distorsiona miento de la información brindada a los fejes de las diferentes áreas para que sean los portavoces asi a las personas que están a su cargo. También, es importante contar con el plan de comunicación interna ya que ayuda a desarrollar de forma eficiente todas las actividades planificadas dentro de la institución.

Además, dentro de los beneficios o ventajas que tiene al contar con un plan es mejorar la comunicación entre jefe y colaboradores, ayuda a la integración de todos los colaboradores en los objetivos, planes, actuaciones y tareas de la institución. Sin embargo, si no contamos con el plan existiría consecuencias como son la desunión entre el empleado y empleador y el bajo rendimiento a la hora de trabajar.

Al mismo tiempo hay que contar con estrategias como pueden ser, conocer bien la empresa y a los colaboradores, elaborar una planificación para cada área y escuchar los comentarios de los empleados con respecto al trabajo que realizan dentro de la institución. Finalmente prefiere que se de forma presencial ya que facilita el comprender la información de la propuesta planteada.

### **Entrevista 2 –**

Nombre: Jonder Iván León Suquilanda

Cargo: Jefe del Talento Humano

Tiempo empleabilidad: 11 meses

Cantidad de personas a su cargo: 16 colaboradores.

**Tabla 5**

*Entrevistado*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
1. <b>¿Conoce usted sobre el tema de la comunicación interna?</b>	Si, es aquella que permite establecer vínculos informativos ya sea desde los niveles directivos hacia los servidores o viceversa; son los medios de comunicación por los cuales se transmite información.
2. <b>¿Cuáles considera usted que son los medios de comunicación interno más utilizados dentro de la institución en la actualidad?</b>	Redes sociales, los correos electrónicos, las páginas institucionales y los tableros informativos.
3. <b>¿Cuál es el mayor problema al no contar con un plan de comunicación interna?</b>	El mayor problema al no contar con un plan de comunicación interna es que puede entorpecer la productividad institucional y a su vez causar malestar en el ambiente laboral.
4. <b>Según su criterio ¿Cuál es la importancia que el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo cuente con un plan de comunicación interna?</b>	Es muy importante ya que ayudaría a coordinar las tareas de manera eficaz, integrar a la institución y cumplir con la misión y visión institucional.
5. <b>¿Cuáles cree usted que son los beneficios o ventajas de contar con un plan de comunicación interna en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo?</b>	Dentro de los beneficios es que ayudaría a la comunicación entre compañeros, la productividad institucional y mejoraría el ambiente laboral dentro de la institucional.
6. <b>¿Desde su punto de vista, cuáles son las consecuencias al no contar con un plan de comunicación interna?</b>	La falta de compromiso laboral, la desmotivación y reducción de productividad también, la dificultad para el manejo del personal.
7. <b>¿Desde su punto de vista laboral cuales serían las mejores estrategias para planificar un plan de comunicación interna?</b>	Mantener una educación activa a través de capacitaciones y videoconferencias, también la implementación de medios de comunicación interna y generar un ambiente de confianza entre los servidores.
8. <b>¿Por qué medio de comunicación le gustaría conocer la propuesta del plan de comunicación interna?</b>	Forma presencial

**Nota:** Referente a la respuesta de la entrevista realizada al área administrativa del Cuerpo de Bombero, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### ✓ **Análisis de la entrevista general**

La entrevista realizada al Abogado Jonder Iván León jefe de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos del Catamayo manifiesta que si tiene conocimiento acerca el tema de la comunicación interna y comenta que es aquella que permite establecer vínculos informativos ya sea desde los niveles jerárquicos más altos hacia los más bajo o viceversa; son los medios de comunicación por los cuales se transmite información.

El cual los medios de comunicación más utilizados dentro de la empresa indica que son las redes sociales, los correos electrónicos, la página institucional y los tableros informativos. Al mismo tiempo indica que uno de los problemas que puede causar al no tener un plan de comunicación interno es que disminuye la productividad institucional y a su vez causar rotación del personal.

Además, dentro de la institución es importante contar con un plan de comunicación interno porque nos ayudaría a coordinar las tareas de manera eficaz y eficiente, integrar a la institución y cumplir con la misión y visión corporativa de la misma. Sin embargo, no hay que olvidar que existe varios beneficios y ventajas al momento de contar con el plan por ejemplo ayudaría a mejorar la relaciones entre el empleado y empleador, aumentaría la productividad y el ambiente laboral dentro de la institución.

De la misma manera también puede haber consecuencias al no contar con el plan porque existiría la falta de compromiso laboral, la desmotivación y reducción de productividad, la dificultad para el manejo del personal. Por esa razón una de las estrategias es mantener en constante capacitaciones o videoconferencias al personal, también la implementación de medios de comunicación interna y generar un ambiente de confianza entre los servidores.

Y por último el medio de información para conocer la propuesta del plan de comunicación interna se indica que prefiere de manera presencial ya que si existe alguna duda o no está claro con respecto al tema lo puede preguntar y de esa manera solucionar.

### **Entrevista 3 –**

Nombre: Julia Evelina Maldonado Condo

Cargo: Contadora

Tiempo empleabilidad: 3 años

Cantidad de personas a su cargo: 0

Tabla 6

Entrevistado

Pregunta	Respuesta
1. ¿Conoce usted sobre el tema de la comunicación interna?	Si, la comunicación interna permite fomentar relaciones entre compañeros y ayuda a mantener una mayor productividad y un mejor clima laboral.
2. ¿Cuáles considera usted que son los medios de comunicación interno más utilizados dentro de la institución en la actualidad?	Correos electrónicos institucional, los tableros de anuncios y también los grupos de WhatsApp.
3. ¿Cuál es el mayor problema al no contar con un plan de comunicación interna?	Dentro de los problemas que puede causar al no tener un plan de comunicación interna es tener un mal desempeño laboral al momento de prestar nuestros servicios, y por ende tendrá un deficiente desarrollo la institución.
4. Según su criterio ¿Cuál es la importancia que el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo cuente con un plan de comunicación interna?	Ahorro de tiempo y recursos en el desempeño o rendimiento de todos los colaboradores dentro del ámbito laboral.
5. ¿Cuáles cree usted que son los beneficios o ventajas de contar con un plan de comunicación interna en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo?	Ayuda a mantener una buena relación entre compañeros, aumenta la productividad, mejora el desempeño laboral y toma de decisiones.
6. ¿Desde su punto de vista, cuáles son las consecuencias al no contar con un plan de comunicación interna?	Desmotiva miento al personal, reducción de productividad y pésimo ambiente laboral.
7. ¿Desde su punto de vista laboral cuales serían las mejores estrategias para planificar un plan de comunicación interna?	Analizar la situación actual, establecer objetivos y cumplir con cada uno.
8. ¿Por qué medio de comunicación le gustaría conocer la propuesta del plan de comunicación interna?	Forma presencial.

**Nota:** Referente a la respuesta de la entrevista realizada al área administrativa del Cuerpo de Bombero, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### ✓ **Análisis de la entrevista general**

La entrevista realizada a la Ingeniera Julia Evelina Maldonado Condo contadora del Cuerpo de Bomberos del Catamayo manifiesta que no tiene mucho conocimiento acerca el tema de la comunicación interna, pero si puede decir que es un medio que permite fomentar relaciones entre compañeros y ayuda a mantener una mayor productividad y un mejor clima laboral.

Además, dentro de la institución el medio de comunicación que manejan es el correo electrónico institucional, tableros de anuncios y también tienen un grupo de WhatsApp el cual es un medio de información actualmente muy utilizado y practico a

la hora de enviar y recibir información. Al mismo tiempo menciona que si la organización no contara con un plan de comunicación interna uno de los mayores problemas es un mal desempeño laboral al momento de prestar el servicio y por ende tendrán un deficiente desarrollo la institución.

Así mismo es importante contar con un plan de comunicación interna dentro de la institución porque nos ayuda ahorrar tiempo y recursos a la hora del desempeño o rendimiento de los colaboradores dentro del ámbito laboral. Entre los beneficios que tiene el plan de comunicación interna es aumentar la productividad, mejora a la toma de decisiones y ayuda a mantener una buena relación entre compañeros.

Sin embargo, al no poseer un plan de comunicación interna se mantendría una desmotivación al personal y como consecuencia se convertirán en colaboradores poco productivo. Por tal razón las estrategias que se debe colocar dentro del plan de comunicación interno es analizar la situación actual de la institución y establecer objetivos claros con el fin de dar cumplimiento de dicho plan.

Finalmente, el medio de comunicación más propicio para dar a conocer la propuesta es de manera presencial ya que se puede explicar de mejor manera y sacar de cualquier duda que tenga con respecto al plan de comunicación interno.

## Análisis de Resultados

### 9.3 Encuesta

La encuesta se aplicó al personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo en donde se trabajó con todos los colaboradores de la institución, la cual estuvo conformado por 18 colaboradores de diversas áreas como el área administrativa y el área operativa, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas de acuerdo al tema en estudio.

#### PREGUNTA 1:

##### 1. Edad

**Tabla 7**

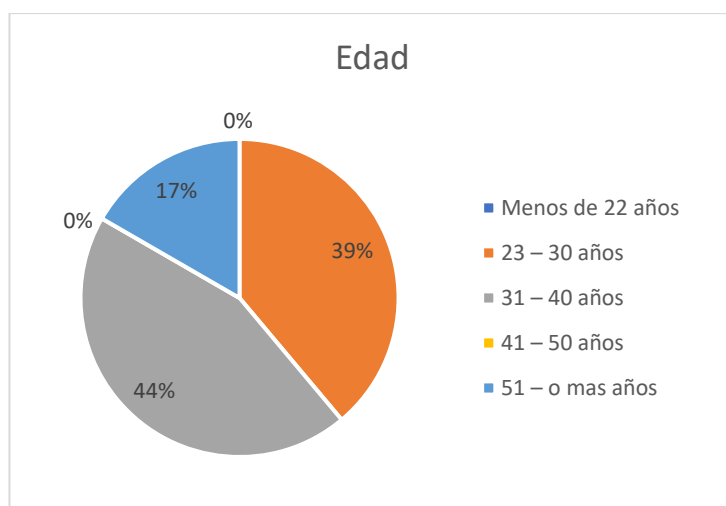
*Edad*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 22 años	0	0 %
23 – 30 años	7	39 %
31 – 40 años	8	44 %
41 – 50 años	0	00 %
51 – o más años	3	17 %
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** Referente a la tabulación de la edad de los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Figura 8**

*Edad*



**Nota:** Referente al porcentaje de la edad de los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

## PREGUNTA 2:

## 2. Genero

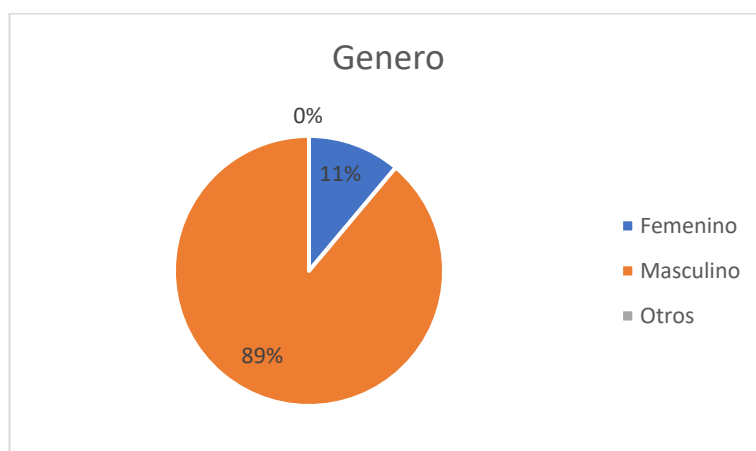
Tabla 8

*Genero*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
<b>Femenino</b>	2	11 %
<b>Masculino</b>	16	89 %
<b>Otros</b>	0	00 %
<b>Total</b>	18	100 %

**Nota:** Referente a la tabulación del género de los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

Figura 9

*Genero*

**Nota:** Referente al porcentaje del género de los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

## PREGUNTA 3:

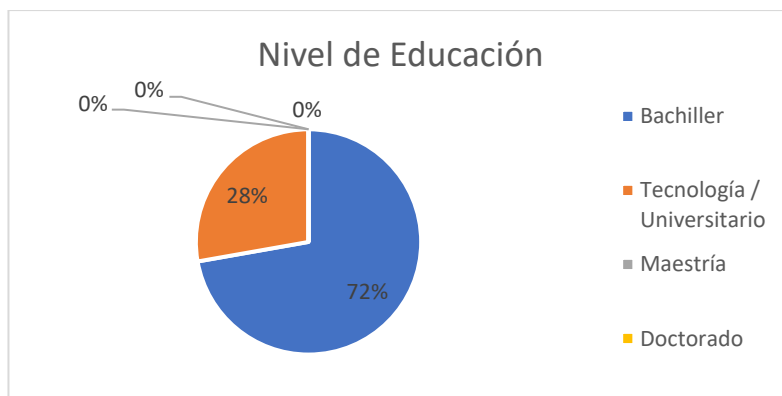
## 3. Nivel de educación

Tabla 9

*Nivel de educación*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
<b>Bachiller</b>	13	72 %
<b>Tecnología / Universitario</b>	5	28 %
<b>Maestría</b>	0	00 %
<b>Doctorado</b>	0	00 %
<b>Ninguno</b>	0	00%
<b>Total</b>	18	100 %

**Nota:** Referente a la tabulación del nivel de educación de los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Figura 10***Nivel de educación*

**Nota:** Referente al porcentaje del nivel de educación de los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### **Análisis cuantitativo.**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 72% manifiesta que el nivel de educación es bachiller, mientras que el 28% afirma que el nivel de educación que tienen es de Tecnología/Universitario y 0% con las variables maestría, doctorado y ninguno.

### **Análisis cualitativo.**

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que el nivel de educativo es de bachiller, por lo que se considera implementar un programa de formación académica para todo el personal que labora en la institución.

#### **PREGUNTA 4:**

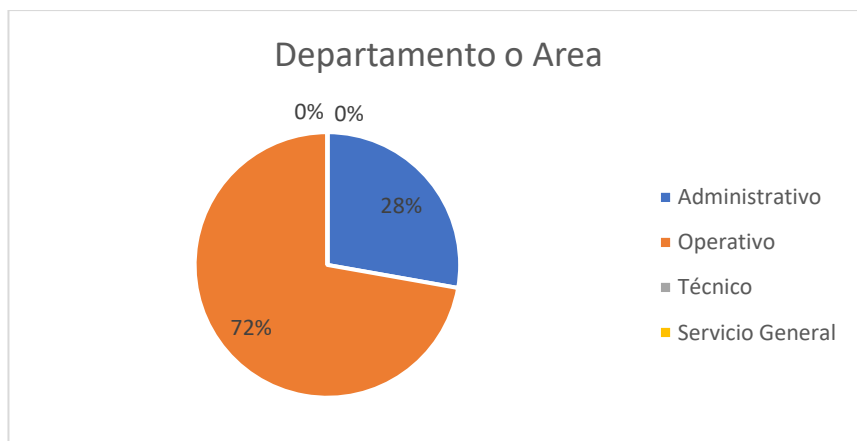
4. Departamento o área que pertenece

**Tabla 10***Departamento o área*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	5	28 %
Operativo	13	72 %
Técnico	0	00 %
Servicio General	0	00 %
<b>Total</b>	18	100 %

**Nota:** Referente a la tabulación del área o departamento al que pertenecen los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.



**Figura 11***Departamento o Área*

**Nota:** Referente al porcentaje del área o departamento al que pertenece los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representa por el 72% manifestaron que trabajan en el área operativa, en cambio el 28% afirman que laboran en el departamento administrativo y 0% con variables técnico y servicio general.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que labora en el área operativa el cual es factible ejecutar el plan de comunicación interna que permite mejorar el rendimiento al momento de realizar las diferentes tareas en la institución.

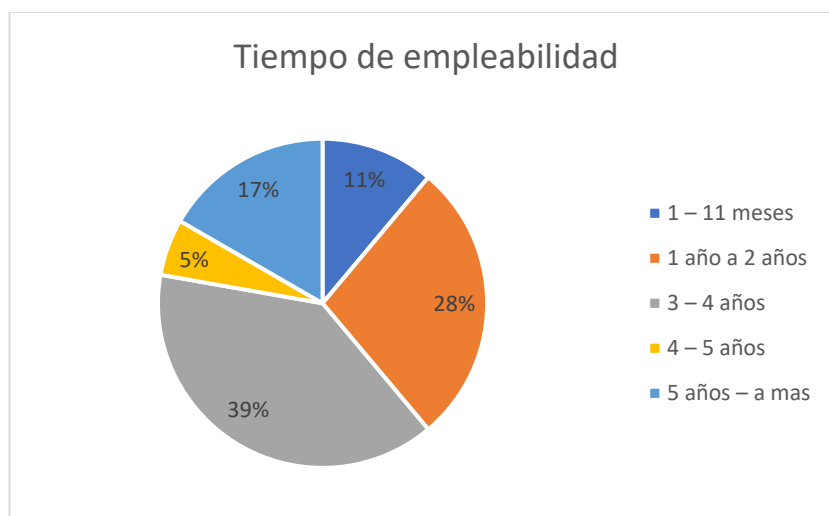
**PREGUNTA 5:**

#### **5. Tiempo de empleabilidad**

**Tabla 11***Tiempo de empleabilidad*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
1 – 11 meses	2	11 %
1 año a 2 años	5	28 %
3 – 4 años	7	39 %
4 – 5 años	1	5 %
5 años – a mas	3	17 %
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** Referente a la tabulación del tiempo de empleabilidad de los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Figura 12***Tiempo de empleabilidad*

**Nota:** Referente al porcentaje del tiempo de empleabilidad de los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

#### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 39% manifiesta que el tiempo de empleabilidad es de 3 a 4 años, mientras que el 28% muestra el tiempo de servicio es de 1 a 2 años, por otro lado el 17% del personal corrobora que lleva de 5 a más años, en cambio el 11% indica que labora de 1 a 11 meses, por último el 5% afirma que el tiempo de empleabilidad es de 4 a 5 años.

#### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que labora de tres a cuatro años dentro de la institución el cual nos ayuda para nuestro proceso de investigación saber todo el problema que existe sobre la comunicación interna para poder dar solución.

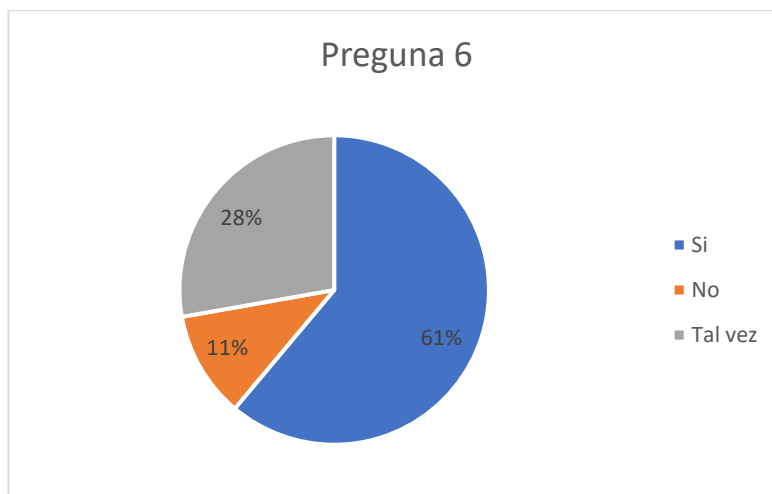
#### **PREGUNTA 6:**

6. ¿Conoce usted sobre el tema de Comunicación Interna?

**Tabla 12***Pregunta 6*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	61 %
No	2	11 %
Tal vez	5	28 %
<b>Total</b>	18	100 %

**Nota:** Referente a la tabulación de la pregunta 6 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Figura 13***Pregunta 6*

**Nota:** Referente al porcentaje de la pregunta 6 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

#### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 61% manifiesta que, si tienen conocimiento sobre comunicación interna, mientras que el 28% indica inseguridad en el conocimiento y un 11% afirma que no conoce el tema.

#### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que si conocen acerca del tema de la comunicación interna por lo tanto es factible realizar el proceso de investigación que permite brindar un poco más a profundidad sobre el tema y de esa manera poder ayudar a los diferentes problemas que existe dentro de la institución.

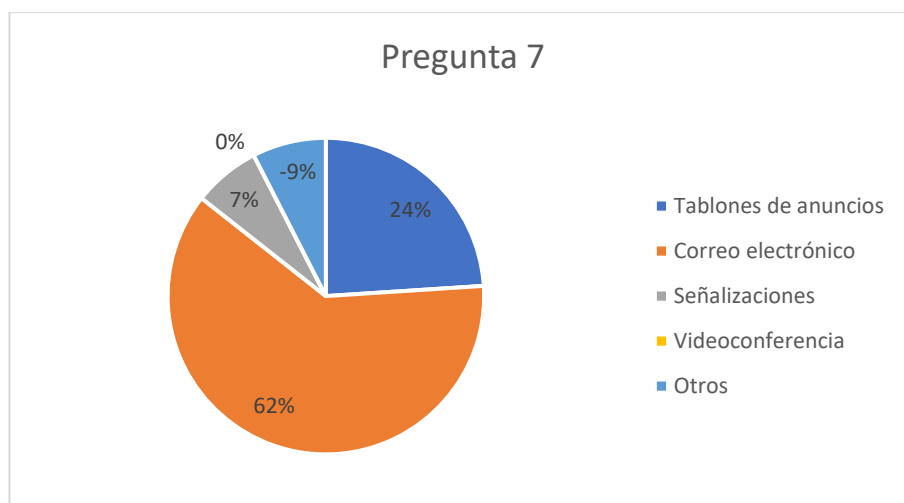
#### **PREGUNTA 7:**

7. Del siguiente listado ¿Qué medio de comunicación interna considera usted que se utiliza dentro de la empresa?

**Tabla 13***Pregunta 7*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Tablones de anuncios	7	24 %
Correo electrónico	18	62 %
Señalizaciones	2	9 %
Videoconferencia	0	0 %
Otros	5	7 %
<b>Total</b>	18	100 %

**Nota:** Referente a la tabulación de la pregunta 7 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Figura 14***Pregunta 7*

**Nota:** Referente al porcentaje de la pregunta 7 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 62% manifiestan que el medio de comunicación más utilizado dentro de la empresa es el correo electrónico, en cambio el 24% indica que utilizan los tableros de anuncios para la de comunicación interno, también el 9% muestra que manejan otros medios de comunicación internos, mientras que el 7% utiliza como medio de comunicación las señalizaciones y el nulo 0% aclara que no emplea la videoconferencia.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que se utiliza el correo electrónico institucional para la comunicación interna, el cual es un medio muy factible para enviar información y ordenar actividades a los colaboradores y de esa forma no distorsionar las indicaciones.

#### **PREGUNTA 8:**

8. ¿Conoce usted sobre las consecuencias de la falta de comunicación interna dentro de la organización?

**Tabla 14***Pregunta 8*

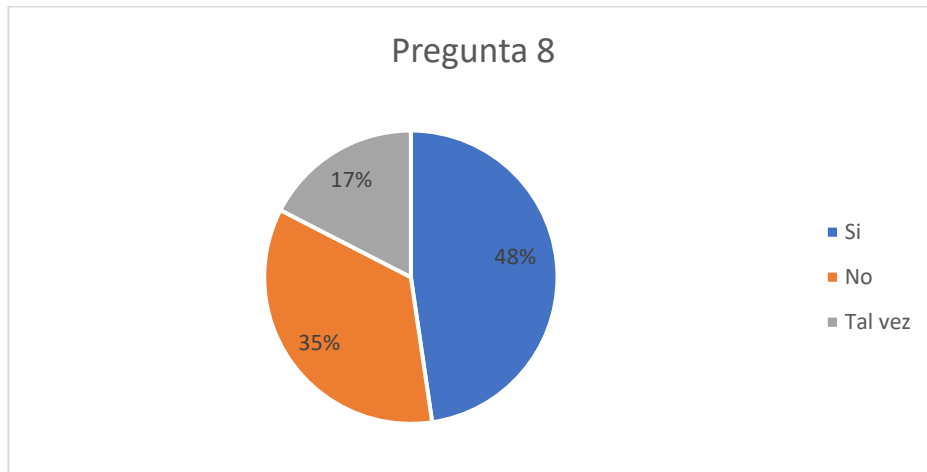
<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	9	48 %
<b>No</b>	6	35 %
<b>Tal vez</b>	3	17 %

<b>Total</b>	18	100 %
--------------	----	-------

**Nota:** Referente a la tabulación de la pregunta 8 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### Figura 15

#### Pregunta 8



**Nota:** Referente al porcentaje de la pregunta 8 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 48% manifiesta que, si conoce las consecuencias de la falta de comunicación dentro de la empresa, sin embargo, el 35% comenta que no tienen conocimiento de las consecuencias al no emplear la comunicación interna, por lo contrario, el 17% indica que tiene inseguridad acerca de los efectos de la falta de la comunicación.

### Análisis cualitativo

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que si conoce cuales son las consecuencias al no ejecutar bien la comunicación interna dentro de la institución, el cual nos facilita el proceso de investigación que permite profundizar el tema y brindar soluciones a dichas consecuencias.

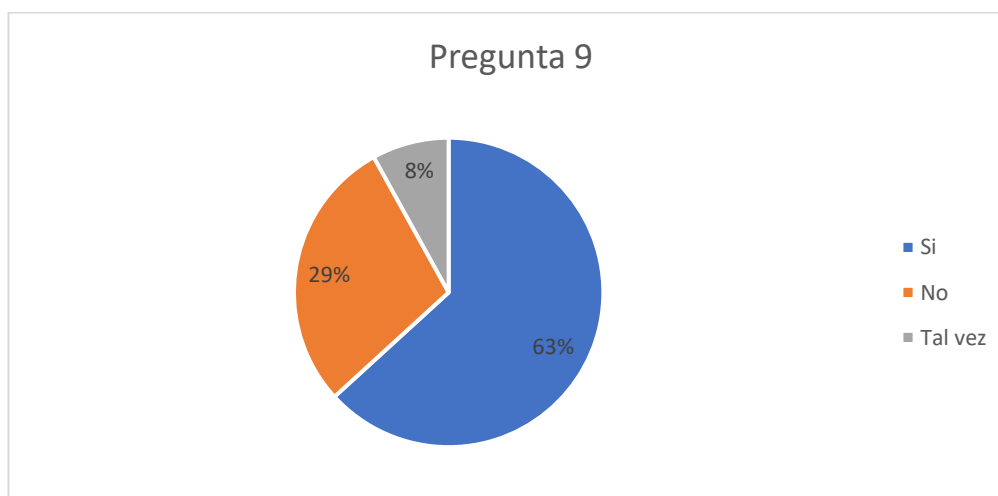
#### PREGUNTA 9:

- ¿Tiene usted conocimiento sobre los beneficios o ventajas de la comunicación interna en la organización?

**Tabla 15***Pregunta 9*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	63 %
No	5	29 %
Tal vez	2	8 %
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** Referente a la tabulación de la pregunta 9 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Figura 16***Pregunta 9*

**Nota:** Referente al porcentaje de la pregunta 9 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 63% manifiesta que tiene conocimiento sobre los beneficios y ventajas de la comunicación interna, por lo contrario, el 29% no tiene conocimiento, sin embargo, el 8% indica que tiene inseguridad acerca del tema.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que si conoce los beneficios que la comunicación interna al momento de implementar en la institución el cual nos facilita ejecutar el proceso de investigación que permite ayudar a profundizar el tema y brindar más alternativas de cómo sacar provecho de la comunicación.

## PREGUNTA 10:

10. Del siguiente listado ¿Cuáles considera usted que son los beneficios de la comunicación interna?

Tabla 16

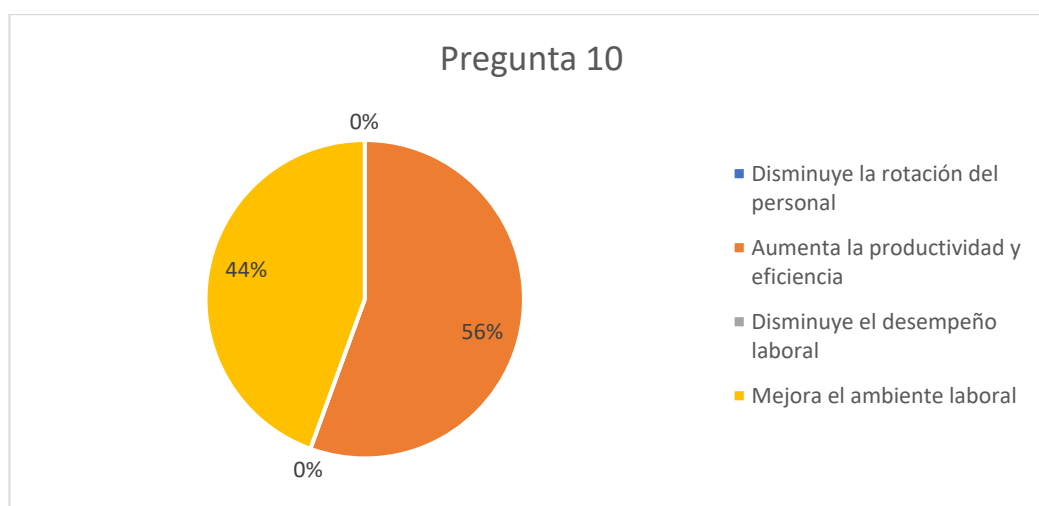
Pregunta 10

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Disminuye la rotación del personal	0	0 %
Aumenta la productividad y eficiencia	10	56 %
Disminuye el desempeño laboral	0	0 %
Mejora el ambiente laboral	8	44 %
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** Referente a la tabulación de la pregunta 10 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

Figura 17

Pregunta 10



**Nota:** Referente al porcentaje de la pregunta 10 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 56% indica que uno de los beneficios de la comunicación interna es el aumento de la productividad y eficiencia, mientras que el 44% manifiesta que la comunicación interna ayuda a mejorar el ambiente laboral de la empresa y 0% con variables disminuye la rotación del personal y disminuye el desempeño laboral.

### Análisis cualitativo

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que unos de los beneficios que brinda la comunicación interna es el aumento de productividad y eficiencia, el cual nos facilita el proceso de investigación que permite fortalecer el plan de comunicación interna y de esa manera brindar más beneficios que tiene la misma.

#### PREGUNTA 11:

11. ¿Considera usted que el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo invierte en preparación a sus colaboradores sobre el tema de comunicación interna?

**Tabla 17**

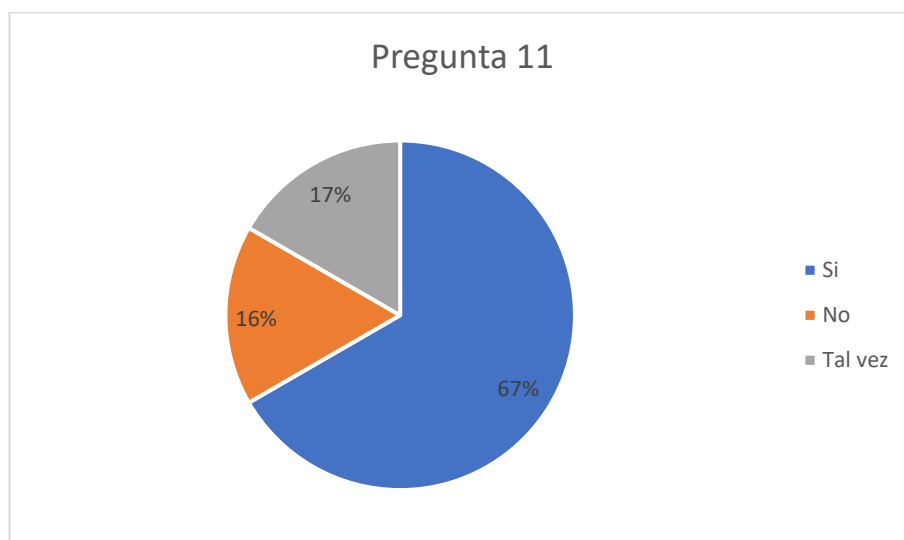
*Pregunta 11*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	67 %
No	3	16 %
Tal vez	3	17 %
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** Referente a la tabulación de la pregunta 11 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Figura 18**

*Pregunta 11*



**Nota:** Referente al porcentaje de la pregunta 11 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 67% indica que, si invierte en la



preparación a sus colaboradores sobre el tema de comunicación interna, por otro lado, el 17% manifiesta la inseguridad sobre la preparación acerca del tema, y 0% con variable tal vez.

### Análisis cualitativo

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que si invierte en preparación de los colaboradores sobre el tema de comunicación interna por lo tanto es factible realizar el proceso de investigación que permite dar soluciones a los problemas encontrados en la institución.

PREGUNTA 12:

12. ¿Le gustaría usted que el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo cuente con un plan de comunicación interna?

**Tabla 18**

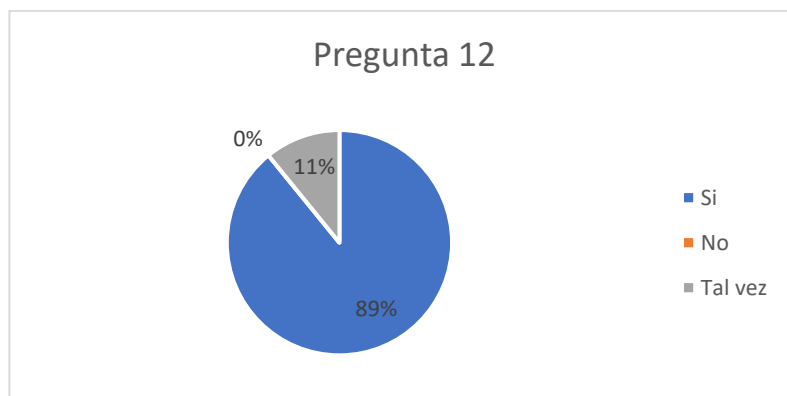
*Pregunta 12*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	89 %
No	0	0 %
Tal vez	1	11 %
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** Referente a la tabulación de la pregunta 11 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Figura 19**

*Pregunta 12*



**Nota:** Referente al porcentaje de la pregunta 12 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 89% manifiesta que, si le gustaría

que la institución cuente con un plan de comunicación interna, por otro lado, el 11% comenta que se encuentra inseguro con respecto al plan y 0% con variable no.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que si está de acuerdo tener un plan de comunicación interno por lo tanto es factible realizar el proceso de investigación que permite ayudar a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores y mantener un buen ambiente laboral.

PREGUNTO 13:

13. ¿En qué lapso de tiempo se realizan evaluaciones sobre la comunicación interna en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo?

**Tabla 19**

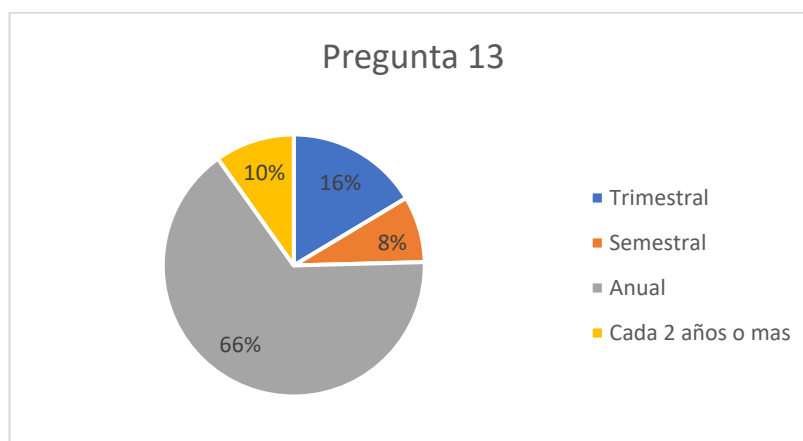
*Pregunta 13*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Trimestral</b>	2	16 %
<b>Semestral</b>	1	8 %
<b>Anual</b>	8	66 %
<b>Cada 2 años o más</b>	7	10 %
<b>Total</b>	18	100 %

**Nota:** Referente a la tabulación de la pregunta 13 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Figura 20**

*Pregunta 13*



**Nota:** Referente al porcentaje de la pregunta 13 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 66% manifiesta que realizan evaluaciones sobre la comunicación interna anualmente, mientras que el 16% indica

que son evaluados trimestralmente, al contrario, el 10% comenta que cada 2 años se ejecutan y el 8% revela que son semestralmente evaluados.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que el lapso de tiempo en que se realizan las evaluaciones es anualmente, el cual favorece para el mejor rendimiento y desempeño laboral de todos los trabajadores y para aumentada la productividad.

PREGUNTA 14:

14. ¿Considera usted que es indispensable crear un plan de comunicación interna?

**Tabla 20**

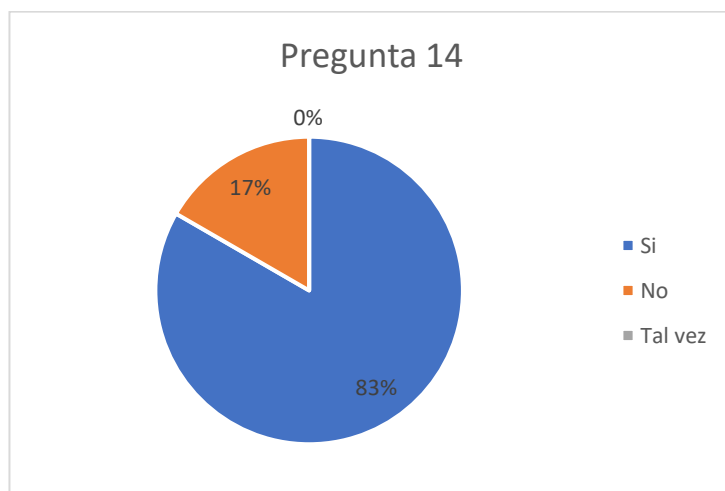
*Pregunta 14*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	15	83 %
<b>No</b>	3	17 %
<b>Tal vez</b>	0	0 %
<b>Total</b>	18	100 %

**Nota:** Referente a la tabulación de la pregunta 14 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Figura 21**

*Pregunta 14*



**Nota:** Referente al porcentaje de la pregunta 14 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 83% manifiesta que es indispensable

crear el plan de comunicación interna, por lo contrario, el 17% no está de acuerdo con la creación del plan y el 0% con variable tal vez.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que si es necesario crear un plan de comunicación interna para la institución el cual les ayudaría para a la integración de todos los colaboradores en los objetivos, planes, actuaciones y tareas.

#### **PREGUNTA 15:**

15. ¿Sabía usted que la comunicación interna dentro de la organización es importante para mejorar el desempeño y el ambiente laboral?

**Tabla 21**

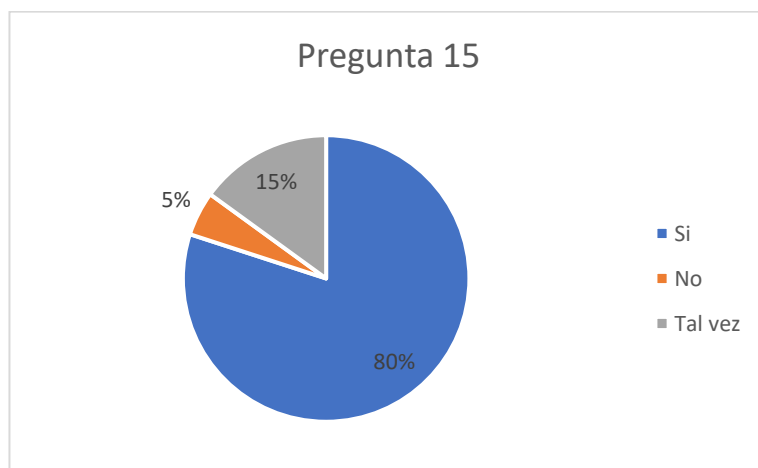
*Pregunta 15*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	16	80 %
<b>No</b>	1	15 %
<b>Tal vez</b>	1	5 %
<b>Total</b>	18	100 %

**Nota:** Referente a la tabulación de la pregunta 15 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Figura 22**

*Pregunta 15*



**Nota:** Referente al porcentaje de la pregunta 15 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 80% manifiesta que, si es importante

el plan de comunicación interna, en cambio el 15% indica que esta inseguro que sea importante el plan, y el 5% comenta que no está de acuerdo.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que si saben que la comunicación interna ayuda para el mejor desempeño y el ambiente laboral de la institución el cual ayuda a mantener a la empresa una mayor productividad.

#### **PREGUNTA 16:**

16. ¿Considera usted que al momento de implementar el plan de comunicación interna se evalúen las consecuencias que se encuentren presente en su entorno laboral?

**Tabla 22**

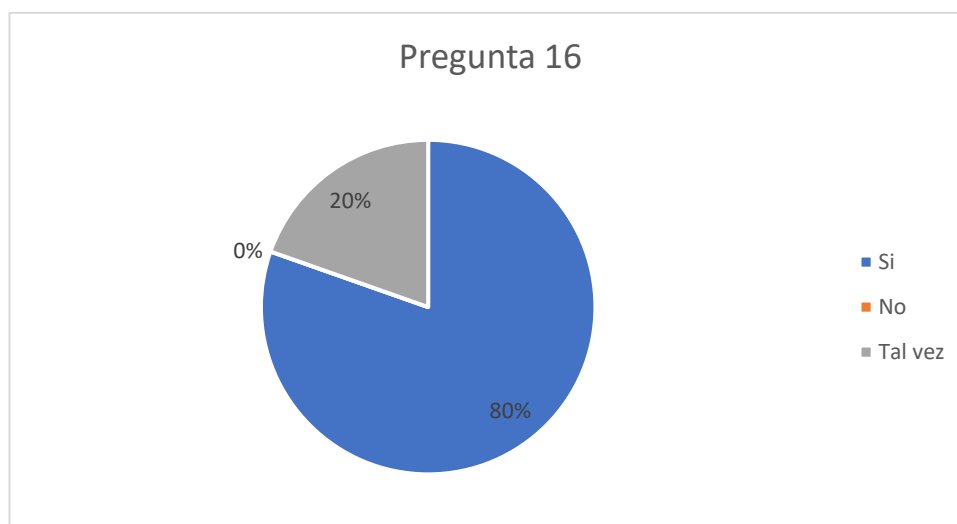
*Pregunta 16*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	16	80 %
<b>No</b>	0	0 %
<b>Tal vez</b>	2	20 %
<b>Total</b>	18	100 %

**Nota:** Referente a la tabulación de la pregunta 16 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Figura 23**

*Pregunta 16*



**Nota:** Referente al porcentaje de la pregunta 16 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 80% manifiesta que al momento de implementar un plan de comunicación interna se evalué las consecuencias, por lo contrario, el 20% indica que esta inseguro que se evalué y el 0% con variable no.

### Análisis cualitativo

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que si es necesario evaluar las consecuencias que tiene la institución por la falta de un plan de comunicación por lo cual es factible realizar el proceso de investigación por lo que permite dar solución a las diferentes causas que tiene la empresa.

#### PREGUNTA 17:

17. ¿Le gustaría a usted que el plan de comunicación interna se coloque estrategias y objetivos para cada área o departamento?

**Tabla 23**

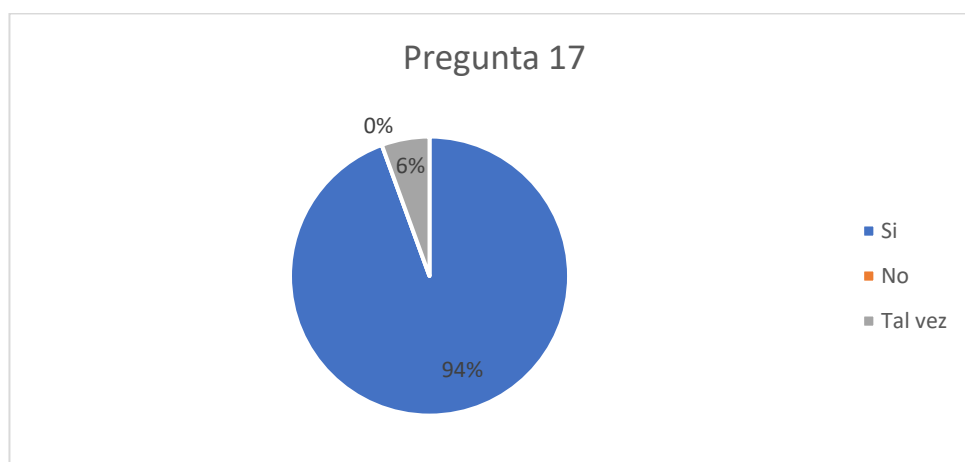
*Pregunta 17*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	94 %
No	0	0 %
Tal vez	1	6 %
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** Referente a la tabulación de la pregunta 17 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Figura 24**

*Pregunta 17*



**Nota:** Referente al porcentaje de la pregunta 17 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 94% manifiesta que el plan de comunicación interna se coloque objetivos y estrategias para cada área, por lo contrario, el 6% comenta que esta inseguro que cada departamento lo posee y el 0% con variable no.

### Análisis cualitativo

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que si están de acuerdo que el plan de comunicación tenga estrategias y objetivos para cada departamento el cual favorece al desarrollo y cumplimiento de las diferentes tareas planificadas por la institución.

PREGUNTA 18:

18. ¿Le gustaría a usted que el plan de comunicación interno cuente con su propio canal de información?

**Tabla 24**

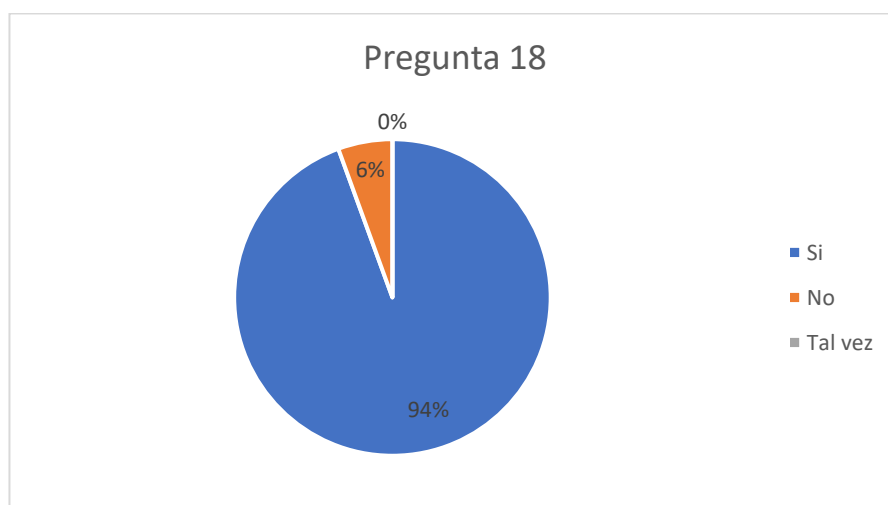
*Pregunta 18*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	94 %
No	1	6 %
Tal vez	0	0 %
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** Referente a la tabulación de la pregunta 18 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Figura 25**

*Pregunta 18*



**Nota:** Referente al porcentaje de la pregunta 18 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 94% manifiesta que el plan de comunicación interno cuenta con su propio canal de información, al contrario, el 6% comenta que no está de acuerdo con dicho canal y el 0% con variable tal vez.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que si están de acuerdo que el plan de comunicación cuente con su propio canal de comunicación para ayudar a estar enterados e informados de todos los acontecimientos de la empresa y a su vez realizar las tareas de manera eficiente y eficaz.

#### **PREGUNTA 19:**

19. Cree usted que dentro del plan de comunicación interna se debe abordar lo siguiente:

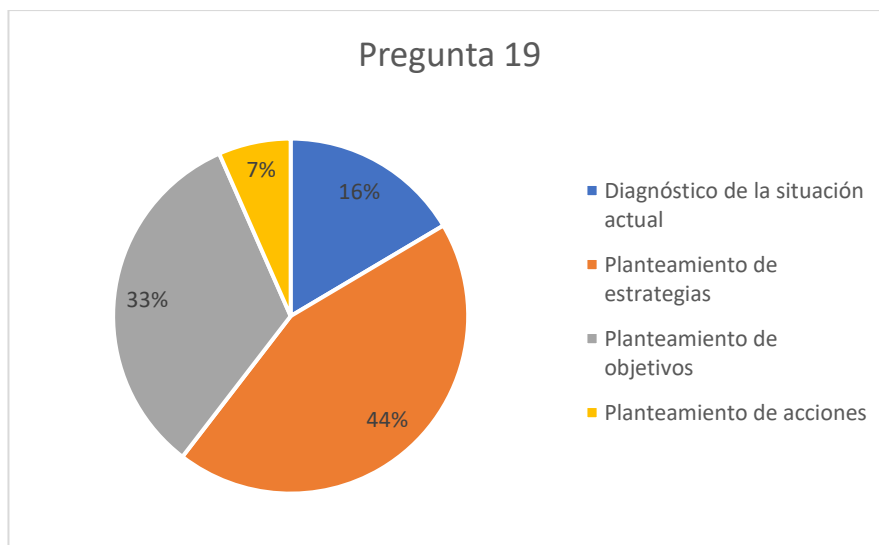
**Tabla 25**

*Pregunta 19*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Diagnóstico de la situación actual</b>	3	16 %
<b>Planteamiento de estrategias</b>	8	44 %
<b>Planteamiento de objetivos</b>	6	33 %
<b>Planteamiento de acciones</b>	1	7 %
<b>Total</b>	18	100 %

**Nota:** Referente a la tabulación de la pregunta 19 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.



**Figura 26***Pregunta 19*

**Nota:** Referente al porcentaje de la pregunta 19 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 44% manifiesta que dentro del plan de comunicación se aborde el planteamiento de estrategias, también el 33% indica que cree conveniente que el planteamiento de objetivos se debe colocar en él plan, al contrario el 16% comenta que el diagnóstico de la situación actual es otro punto indispensable y el 7% revela que el planteamiento de acción se debe tomar en cuenta en el plan.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta de que se debe abordar el tema sobre el planteamiento de estrategias para plantificar un buen plan de comunicación interna y de esa manera manejar un mejor desempeño laboral en la institución.

**PREGUNTA 20:**

20. ¿Porque medio de comunicación le gustaría conocer la propuesta del plan de comunicación?

**Tabla 26***Pregunta 20*

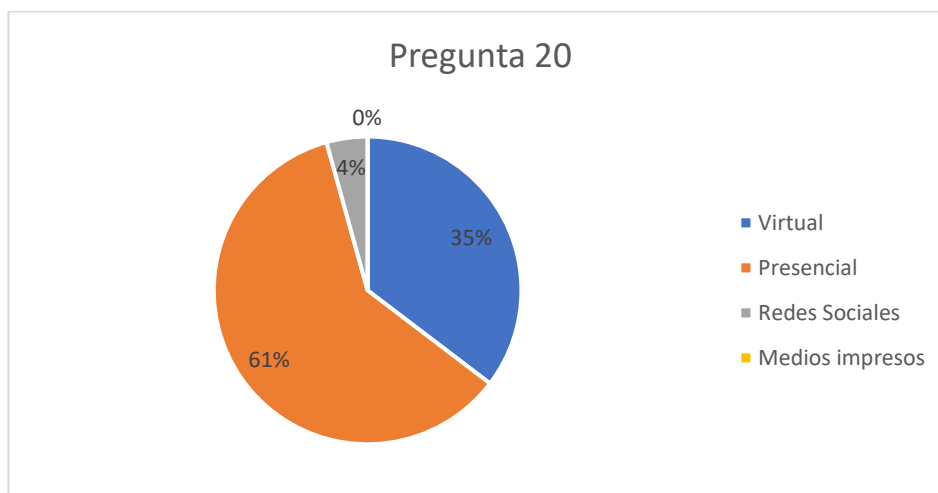
<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
-----------------	-------------------	-------------------

<b>Virtual</b>	3	35 %
<b>Presencial</b>	14	61 %
<b>Redes Sociales</b>	1	4 %
<b>Medios Impresos</b>	0	0 %
<b>Total</b>	18	100 %

**Nota:** Referente a la tabulación de la pregunta 20 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### Figura 27

Pregunta 20



**Nota:** Referente al porcentaje de la pregunta 20 de la encuesta a los miembros de la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que labora en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, una gran mayoría representada por el 61% manifiesta que desea conocer la propuesta del plan de comunicación de manera presencial, mientras que el 35% indica que prefiere de forma virtual informarse, al contrario, el 4% comenta que se dé a conocer a través de las redes sociales y el 0% con variable medios impresos.

### Análisis cualitativo

Un número significativo del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo manifiesta que se dé la propuesta del manual de comunicación interna de manera presencial ya que permite difundir y entender de mejor manera y de ende poder aplicar en la institución

## **10 Propuesta de Acción**

### **10.1 Introducción**

El presente proyecto tiene como finalidad proponer un plan de comunicación interna en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo, lo cual ayudará a identificar las posibles consecuencias que se encuentran en el lugar de trabajo que pueden afectar al bajo rendimiento profesional, y con ellos contribuir a un buen ambiente laboral para que mejore la productividad de todos los empleados de la institución.

Además, al no contar con un plan de comunicación interna dentro de una empresa pueden ser expuestos a varios factores como desmotivación y disminución de productividad, difusión de rumores y desconfianza, dificultad para alinear al personal en las estrategias corporativas y un mal ambiente laboral; es por ello, que la importancia de aplicar el presente proyecto radica en la correcta implementación de dicho plan de comunicación interna para poder prevenir posibles consecuencias que afecte directamente al desempeño de los colaboradores.

También, es importante la comunicación interna en la institución que permite ayudar a crear estrategias en los trabajadores, sobre el grado de importancia de la comunicación interna en la empresa ya que es fundamental y necesario para crear equipos eficientes a fin de lograr los objetivos marcados en la filosofía de la organización.

Por otro lado, se le proporcionará al Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo la información necesaria sobre la comunicación interna, la cual está enfocada en las planificaciones de acciones y estrategias que aportan conocimiento sobre los beneficios que obtiene al contar con un plan de comunicación interna en la institución.

## 10.2 Presentación

Es indispensable que tanto las instituciones públicas y privadas cuenten con un plan de comunicación interna que enfoque al buen manejo de los medios de comunicación entre los colaboradores, además brindaría a la empresa beneficios tales como:

En el ambiente organizacional, el Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo contará con un mejor manejo del personal y una buena relación entre los diferentes departamentos de la institución para que de esta manera pueda aplicar y desarrollar todos los objetivos planificados por la institución.

En el ambiente económico, al contar con el plan de comunicación interna se aumentará la productividad y el desempeño laboral de los colaboradores, además ayudará a elegir al talento humano idóneo al momento de la selección y reclutamiento, de esa manera fortalecerá la estructura organizacional y el sistema comunicativo interno.

Los resultados que brinda este proyecto es garantizar el bienestar y la productividad de los colaboradores que conforman el Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo, puesto que, por medio del plan de comunicación interna, todo el personal contará con las acciones y estrategias necesarias para efectuar sus actividades en un ambiente armónico y con una comunicación asertiva, por otro lado, el plan de comunicación interna tendrá sus propios objetivos, diseño entre otros aspectos en beneficio para la institución como para sus colaboradores.

### 10.3 Beneficiarios

**Tabla 27**

*Beneficiarios*

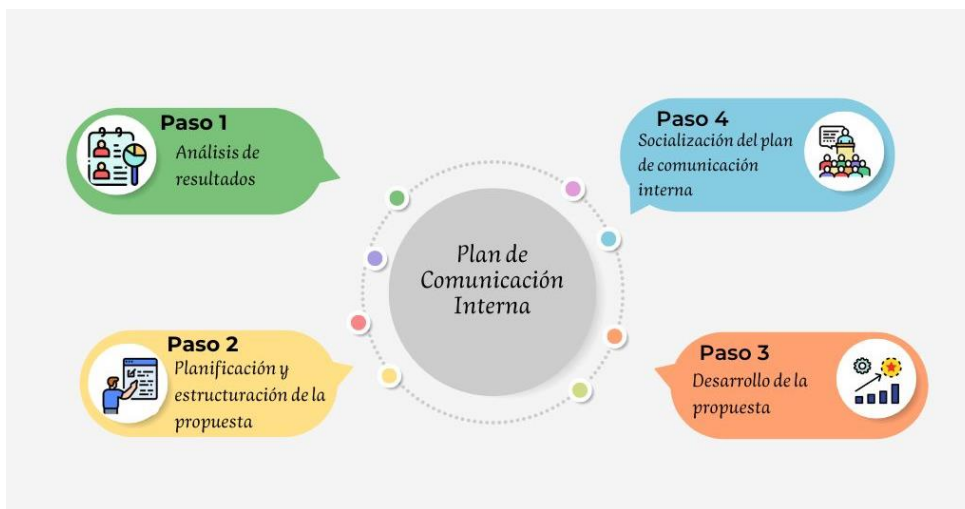
<b>Tipo de beneficiarios</b>	<b>A quien está dirigido</b>	<b>Resultados</b>	<b>Alcance</b>
<b>Directo</b>	Colaboradores del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo	✓ Brinda a la institución una mejor productividad de los colaboradores y los procesos.	18 colaboradores del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo
		✓ Mejora el ambiente laboral.	
		✓ Reduce la conflictividad.	
		✓ Ayuda a tener una buena relación entre los departamentos.	
<b>Indirecto</b>	Ciudadanía del cantón Catamayo.	✓ Otorga un buen servicio de calidad en atención al cliente.	30.638 habitantes del cantón Catamayo
		✓ Optimiza tiempo y recursos económicos.	
		✓ Eficiencia en los trámites administrativos para la ciudadanía.	

**Nota:** Referente a los beneficios de la propuesta de acción para la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

## 10.4 Estructura

**Figura 28** Estructura

*Estructura*



**Nota:** Referente a la estructura de la propuesta de acción para la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

## 10.5 Documento



**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA  
PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE  
BOMBEROS DEL CANTÓN  
CATAMAYO, PROVINCIA LOJA  
DURANTE EL PERIODO 2022.**

CATAMAYO 2022



**Ficha Técnica**  
**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL CUERPO DE BOMBEROS**  
**DEL CANTÓN CATAMAYO**

Ing. Ana Marcela Cordero Clavijo, Mgs.

**Rectora**

Ing. Paulina Martínez, Mgs.

**Vicerrectora Académico**

Tlga. Carla Benítez Torres.

**Secretaria General**

Ing. Jackson Quevedo, Mgs.

**Revisado y Aprobador por**

Maritza Alexandra Angamarca Murquincho

**Autora**

Loja – Ecuador, Octubre, 2022



## Índice de Contenidos

Ficha Técnica .....	65
Índice de Contenidos.....	66
Presentación de la Empresa .....	69
Glosario.....	72
Marco Legal / Normativas Legales.....	76
Diagnóstico de la Empresa.....	77
Cuadro Comparativo.....	78
Matriz de Cronograma .....	79
Desarrollo de Actividades.....	82
Cronograma de Actividades.....	101
Presupuesto .....	103
Resultados esperados .....	104

## **Presentación de la Empresa**

El Cuerpo de Bomberos de Catamayo, se inició por el año de 1995 con un grupo de jóvenes voluntarios que se reunían los fines de semana, ya que tomando como antecedentes las pérdidas humanas, materiales y recursos naturales que se dieron en años anteriores y que nada pudo realizarse por falta de organización de sus habitantes; los mismos que se capacitaban con cursos y talleres sobre Prevención de Incendios dirigidos por el Personal del Cuerpo de Bomberos de las Ciudades de Loja y de Quito para salvaguardar la integridad y los bienes del pueblo catamayense.

Durante el año 2019, 2020 y el presente, el Cuerpo de Bomberos de Catamayo ha tenido avances significativos, dentro de los cuales cabe resaltar, la reconstrucción de la primera planta y construcción de la segunda planta de los bloques A y B, así como la implementación de la cubierta para toda la Institución, es así que hoy el día, el cuerpo de Bomberos de Catamayo cuenta con instalaciones nuevas y adecuadas a las necesidades de cada uno de los servidores, que trabajar arduamente en beneficio de la comunidad.

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo es una Institución con 22 años de labor y servicio perenne a la ciudadanía, cuya finalidad es socorrer y atender en caso de desastres y emergencias; por ello, valientes hombres arriesgan diariamente sus vidas para salvar la de los demás.

### **Filosofía Organizacional**

#### **✓ Misión**

Ser una institución eminentemente técnica de derecho público destinada a la prevención, protección, socorro y extinción de incendios, apoyo pre hospitalario, apoyo en otros eventos adversos de origen natural o antrópico, al socorro en catástrofes o siniestros que pongan en peligro la seguridad ciudadana, procurando a su vez una cultura de prevención en la sociedad.

#### **✓ Visión**

Ser reconocida como una institución de referencia provincial, capaces de brindar servicios de calidad, efectivos e innovadores en prevención de incendios,

rescate de las personas y bienes afectados, así como el cuidado del medio ambiente y atención de emergencias, con personal efectivo, responsable, calificado, comprometido, motivado e idóneos para satisfacer las necesidades de nuestra comunidad.

#### ✓ **Valores**

**Respeto de los derechos humanos:** Las actuaciones a cargo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo previstas en este cuerpo legal, se realizarán con estricto apego y respeto a los derechos constitucionales e instrumentos internacionales en materia de derechos humanos ratificados por el Ecuador.

**Eficacia:** La organización y la función administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo deberán estar diseñadas para garantizar el ejercicio de sus competencias y la obtención de los objetivos, fines y metas institucionales propuestas, debiendo para ello planificar y evaluar su gestión permanentemente.

**Eficiencia:** El cumplimiento de los objetivos y metas institucionales del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo se realizarán con el mayor ahorro de costos o el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros.

**Transparencia:** Los actos realizados por el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo, son de carácter público y garantizan el acceso a la información y veracidad de la misma, salvo los casos expresamente autorizados por la ley, de modo que se facilite la rendición de cuentas y el control social.

**Igualdad:** Es la equivalencia de trato y de oportunidades sin discriminación por razones de etnia, religión, orientación sexual, género y otras previstas en la Constitución, reconociendo la igualdad de derechos, condiciones y oportunidades de las servidoras y servidores de la Institución.

**Diligencia:** Es la atención oportuna y adecuada en el cumplimiento de los procedimientos legales y reglamentarios vigentes aplicados por el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo.

**Imparcialidad:** Es la objetividad y neutralidad en el desempeño de las funciones previstas para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo, sin favorecer indebidamente, con su intervención, a persona o grupo alguno.

**Participación ciudadana:** Es un conjunto de mecanismos para que la población se involucre en las actividades del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo, en

materia de apoyo, prevención, protección, socorro y extinción de incendios, apoyo pre hospitalario, apoyo en otros eventos adversos de origen natural o antrópico, al socorro en catástrofes o siniestros que pongan en peligro la seguridad ciudadana del Cantón Catamayo.

## Glosario

### A

**Acciones:** son las partes en las que se divide el capital de una empresa. Cada inversor de una compañía posee un número determinado de acciones, por lo que será dueño del porcentaje que esos títulos representen de la compañía. El valor de todas las acciones de la compañía es su capitalización de mercado. (Bankers, 2012)

**Actividad:** es la condición en la que se encuentran las cosas y las personas activas. Es decir, aquello que se encuentra facultado para obrar, o que se encuentra en pleno proceso de hacer algo está llevando a cabo una actividad, o sea, que está activo. (Editorial Etece, 2022)

**Ambiente laboral:** está relacionado con una constante búsqueda de nuestra mejor versión. Cada experiencia, sea buena o mala, nos deja una enseñanza que apunta a la misma dirección: ser mejores cada día y progresar en todos los aspectos. (Vargas, 2021)

**Análisis:** Un análisis es un efecto que comprende diversos tipos de acciones con distintas características y en diferentes ámbitos, pero en suma es todo acto que se realiza con el

propósito de estudiar, ponderar, valorar y concluir respecto de un objeto, persona o condición. (Bembibre, 2022)

### B

**Beneficios:** en economía es la cantidad monetaria resultante de la diferencia entre ingresos y costes de una inversión, negocio o cualquier otra actividad económica. (López, 2022)

### C

**Colaboradores:** es una persona que realiza un aporte personal de manera voluntaria donde no existe relación de subordinación o dependencia respecto de otra persona o sea un colaborador no se encuentra obligado a colaborar y no reconoce jefatura superior. (Córdova, 2022)

**Comunicación:** es el conjunto de condiciones en las que se produce la transmisión de un mensaje. Es el entorno o situación extralingüística que rodea e influye a la acción comunicativa, por ejemplo, un contexto laboral, político, cultural o escolar. (Editorial Etece, 2022)

**Comunicación Interna:** son los canales y mecanismos de información que existen dentro de una organización determinada, y cuyo destino es el mismo personal que trabaja en ella, en

sus diversos departamentos o modalidades organizativas. (Editorial Etece, 2022)

**Comunicación asertiva:** se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar las opiniones y las valoraciones, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos, es la una de las vías más adecuadas para la interacción y la comunicación entre las personas. Este tipo de comunicación nos permite dialogar con calma y respeto, expresando lo que queremos decir, pero sin herir los sentimientos de las otras personas. (Alonso, 2021)

**Control:** es el proceso que verifica el rendimiento mediante su comparación con los estándares establecidos. A través de esta definición se puede advertir que conviene distinguir la función de control, de las operaciones de control.

## D

**Desempeño laboral:** es la calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol.

## E

**Estrategia:** es un plan general para lograr uno o más objetivos a largo plazo o generales en condiciones de incertidumbre.

**Evaluación:** es la “acción y efecto de evaluar”, o sea, de “estimar, apreciar, señalar el valor de algo”, y de inmediato lo vincula con el mundo escolar y educativo. (Editorial Etece, 2022)

## H

**Herramienta:** es un objeto elaborado que sirve como extensión del cuerpo de quien lo usa, para permitir o facilitar una tarea mecánica que sin ella no se podría realizar, o sería muy difícil, por falta de fuerza, movilidad, dimensiones, etc.

## I

**Innovación:** es estar inmerso en lo nuevo, en lo novedoso, o en la vanguardia. De hecho, la palabra innovación está compuesta etimológicamente por varias voces latinas, siendo las centrales in, “entre” o “adentro”, y novus, “nuevo”. (Editorial Etece, 2022)

## L

**Lenguaje:** es un sistema de signos a través del cual los individuos se

comunican entre sí. Estos signos pueden ser sonoros como el habla, corporales como los gesto o gráficos como la escritura. (Significados , 2022)

## M

**Medios de comunicación:** son todos aquellos sistemas usados para el establecimiento de una comunicación. Estos sistemas se basan, principalmente, en un conglomerado de canales e instrumentos comunicativos que permiten el desarrollo de un intercambio de información. (Delsol, 2022)

## N

**Normas:** es una prescripción dirigida al orden del comportamiento humano prescrita por una autoridad cuyo incumplimiento puede llevar a una sanción generalmente, impone deberes y confiere derechos. (Aftalion, 1994)

## O

**Objetivo:** son los resultados deseados que se esperan alcanzar con la ejecución de las actividades que integran un proyecto, empresa o entidad. Medibles o cuantificables.

**Organización:** es un sistema social formado por un grupo de personas enfocadas en un objetivo en común a lograr dentro de un tiempo, espacio y

cultura determinada. En toda organización se plantean normas, metas y ejes que ayudan a lograr la misión. (Editorial Etece , 2021)

## P

**Planificación:** al conjunto de acciones y decisiones creadas para cumplir un objetivo específico, utilizando los recursos a disposición y en un marco temporal predeterminado. (Uriarte, 2020)

**Presupuesto:** hace referencia a la cantidad de dinero que se necesita para hacer frente a cierto número de gastos necesarios para acometer un proyecto. De tal manera, se puede definir como una cifra anticipada que estima el coste que va a suponer la realización de dicho objetivo.

**Proceso:** es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

**Protocolos:** es el conjunto de reglas que, ya sea por norma o por costumbre, se establecen para actos oficiales o solemnes, ceremonias y otros eventos.

**Productividad:** es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos

utilizados para obtener dicha producción.

**Personal de trabajo:** es el capital humano que posee la empresa o que se encuentre en reclutamiento, incluyendo la gerencia, los encargados de seguridad y todos los oficios que conformen el ambiente laboral.

## R

**Recomendaciones:** es la parte final de un texto investigativo, salvo por la bibliografía y las recomendaciones, en donde se evidencia si los objetivos fueron cumplidos exitosamente y de qué forma. (Online, 2018)

## T

**Trabajo en equipo:** es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo. (Peiró, 2020)



### **Marco Legal / Normativas Legales**

#### **✓ Ley Orgánica de Comunicación**

Art. 1 Esta ley tiene por objeto desarrollar, proteger, promover, garantizar, regular y fomentar, el ejercicio de los derechos a la comunicación establecidos en los instrumentos de derechos humanos y en la Constitución de la República del Ecuador.

En el Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo al contar con el reglamento Interno de trabajo; el mismo no está considerado la parte de la comunicación organizacional motivo por el cual se propone el plan de comunicación interna para su revisión, aprobación e implementación para los colaboradores de esta institución.

## **Diagnóstico de la Empresa**

La situación actual del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo en base al análisis de la técnica de observación directa, entrevista y encuestas; se pudo evidenciar la ausencia de implementar un plan de comunicación interna.

Los colaboradores manifiestan que la gran mayoría no tienen conocimiento sobre el tema de comunicación y por ende relatan que las consecuencias por la falta de un plan de comunicación interna dentro de la institución, la cual existe baja productividad, un déficit de clima laboral, mal uso de líneas de comunicación, aumento de rotación del personal y bajo desempeño de todos los colaboradores de la misma.

Además, comentan que las causas son una gran preocupación por parte de organización, esto se debe principalmente por la falta de comunicación interna, por la carencia del clima laboral y así también por la ausencia del empoderamiento del personal. Por lo tanto, se convierte en un problema latente y muy peculiar para la mayoría de las organizaciones, requiriendo así medidas y estrategias que ayuden a la comunicación interna.

También, dentro de la empresa la gran mayoría desean implementar un plan de comunicación interna para que todos los colaboradores puedan desarrollar coordinadamente todas las tareas de manera eficiente, tener una buena relación y ambiente laboral entre el personal de la institución.

## Cuadro Comparativo

**Tabla 1**

*Cuadro comparativo*

Ventajas	Desventajas
✓ Permite conocer la situación de la empresa y los logros de la empresa.	✓ No saber cuáles son las causas ni los problemas de la institución.
✓ Colaboradores motivados y comprometidos con la institución generando mayor productividad.	✓ Disminuye la productividad y eficiencia a los colaboradores.
✓ Mejora el ambiente laboral y las relaciones entre los colaboradores.	✓ Genera desconfianza y desmotivación entre el empleado y empleador.
✓ Contribuye a cumplir los objetivos de la institución.	
✓ Disminución de la confidencialidad mal entendida (rumores).	

**Nota:** Referente Al cuadro comparativo de la propuesta de acción para la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

## Matriz de Cronograma

**Tabla 2**

*Matriz del programa*

Área	Objetivos Estratégico	Indicador	Meta	Actividades	Tiempo	Medio de verificación	Responsable	
<b>Comunicación</b>	Aprender a determinar la comunicación entre el área administrativa y operativa de la institución.	Mejorar la difusión y acogida de información entre el personal.	la y de comunicación interna más efectiva dentro de la institución.	Ayudar a mantener una comunicación más efectiva dentro de la institución.	Actividades de team building con los colaboradores.	A corto plazo.	Planificaciones, y fotografías.	Jefe de Talento Humano
	Identificar los diferentes problemas comunicacionales de la institución.	Evaluar la interacción entre empleado y empleador.	la entre y los empleados.	Conocer las debilidades y necesidades de los empleados.	Realizar actividades denominadas el teléfono estropeado para mejorar la comunicación institucional.	A corto plazo.	Fotografías y planificaciones.	Jefe de Talento Humano
<b>Canales de comunicación</b>	Definir los canales de comunicación conforme a la filosofía corporativa de la institución.	Desarrollar una comunicación efectiva entre el área administrativa y operativa.	Lograr que los colaboradores cumplan la filosofía.	Realizar actividades lúdicas con el personal de la institución.	A corto plazo	Mediante documentos firmados y fotografías.	Jefe de Talento Humano	
	Aplicar los canales de comunicación en los diferentes departamentos para resolver conflictos	Mantener un trato armónico y efectivo.	Mejorar el ambiente laboral y la relación entre el personal.	Desarrollar medios de canales de comunicación interna para el personal de la institución.	A corto plazo	A través de fotografías, registro de evidencias.	Jefe de Talento Humano	

	presentes en la institución.							
<b>Tipos de comunicación</b>	Innovar la comunicación descendente entre el jefe y los colaboradores para garantizar una adecuada comprensión de los objetivos de la organización.	Mantener un método de trabajo eficiente y eficaz.	Mejorar un eficaz vínculo entre directivos y trabajadores.	Realizar capacitaciones al personal de la institución.	A corto plazo	Registro asistencia fotografías.	de Jefe de Talento y Humano	
	Mejorar los canales de comunicación ascendente entre los colaboradores y jefe para brindar la confianza y el crecimiento sano de cada empleado.	Desarrollar una comunicación efectiva.	Lograr que los colaboradores tengan confianza y una mejor comunicación.	Realizar reuniones de staff periódicamente para mejorar los tipos de comunicación.	A corto plazo	Registro actividades fotografías. .	de Jefe de Talento y Humano	
<b>Compromiso</b>	Generar un flujo de comunicación efectiva entre directores y colaboradores.	Crear colaboradores responsables y eficaces dentro de la institución.	Colaboradores satisfechos con el rol de desempeño.	Realizar una actividad denominada feed back para saber la opinión de los colaboradores y el compromiso con la institución.	A corto plazo.	Documentos firmados, convenidos fotografías.	Jefe de Talento Humano y	
	Promover la filosofía corporativa mediante la comunicación a los colaboradores.	Enviar recordatorios acerca de la filosofía institucional.	Mejorar el compromiso de los colaboradores dentro de la institución.	Realizar material visual para colocar en el tablero institucional.	A corto plazo	Fotografías, material visual.	Jefe de Talento Humano	

<b>Estrategias de comunicación</b>	Conocer las mejores estrategias para mantener la comunicación entre el administrador y el personal.	Mejorar la relación y desempeño de los empleados de la institución.	Aplicar las estrategias de comunicación dentro de la institución.	Realizar la actividad denominada mesa redonda a los colaboradores sobre las estrategias de comunicación.	A corto plazo	Cronograma de actividades y fotografías.	Jefe de Talento Humano
	Implementar un plan de comunicación interna en la institución.	Crear métodos donde se aplique las estrategias para mantener una buena comunicación.	Incrementar la satisfacción y el rendimiento del personal en el área de trabajo.	Elaboración del plan de comunicación interna.	A corto plazo	Cronogramas de actividades y documentos firmados.	Jefe de Talento Humano

**Nota:** Referente a la matriz de cronograma de la propuesta de acción para la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

## Desarrollo de Actividades

### Área 1: Comunicación

**Tabla 3**

*Comunicación*

<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
Aprender a determinar la comunicación entre el área administrativa y operativa de la institución.	Mejorar la difusión y acogida de información entre el personal.	Ayudar a mantener una comunicación interna más efectiva dentro de la institución.

**Nota:** Referente al área 1 de la matriz de la propuesta de acción para la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Actividad: Actividades de team building con los colaboradores.**

**Figura 1**

*Team Building*



Nota: Referente a la actividad del team building.

✓ **Responsable:**

Jefe de talento Humano

✓ **Recursos:**

Espacio libre

Refrigero

✓ **Tiempo:**

1 hora

✓ **Pasos a seguir:**

1. Dividir en grupo de 5 a 6 personas por equipo.
2. El desafío es construir una estructura que soporte un marshmallow en la parte superior, usando 20 palitos de espagueti, cinta y cuerda.
3. La torre más alta es la ganadora. Aquí se pone a prueba la capacidad de resolver problemas y la comunicación que se debe tener en equipo.

✓ **A quien va a dirigir:**

Al personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo.

✓ **Presupuesto:**

**Tabla 4**

*Presupuesto*

Detalle	Valor
Cancha Sintética	\$ 60,00
Bebida (agua)	\$ 20,00
Refrigerio (sándwich de pan con pollo, tomate y lechuga)	\$ 27,00
Total	\$ 107,00

**Nota:** Referente al presupuesto de la actividad 1 de la propuesta de acción, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

✓ **Finalidad:**

Crear capacidad de escucha y habilidades de instrucción para una mejor comunicación.

### Área 1: Comunicación

**Tabla 5**

*Comunicación*

Objetivo	Indicador	Meta
Identificar los diferentes problemas comunicacionales de la institución.	Evaluar la interacción entre empleado y empleador.	Conocer las debilidades y necesidades de los empleados.

**Nota:** Referente al área 1 de la matriz de la propuesta de acción para la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Actividad: Realizar actividades denominada el teléfono estropeado para mejorar la comunicación institucional.**

**Figura 2**

*Teléfono Estropeado*



**Nota:** Referente a la actividad teléfono estropeado.



✓ **Responsable:**

Jefe de talento Humano

✓ **Recurso:**

Espacio libre

Hoja de papel bond

Marcador

Refrigerio

✓ **Tiempo:**

1 hora

✓ **Pasos a seguir:**

1. Formar un círculo entre todas los participantes y entregar al primer participante un mensaje escrito. Lo cual lo leerá y lo dirá al oído a la siguiente persona del círculo.
2. La segunda persona le transmitirá a la siguiente lo que ha escuchado y así sucesivamente hasta llegar al último participante.
3. En ese momento, la última persona revela en voz alta lo que ha entendido y la primera leerá, también en voz alta el mensaje inicial.
4. En caso de no corresponderse, procederemos a un análisis oral entre todos para detectar donde han ocurrido los problemas de comunicación.

✓ **A quien va a dirigir:**

Al personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo.

✓ **Presupuesto:**

**Tabla 6**

*Presupuesto*

Detalle	Valor
Hojas de papel bond	\$ 0,25
Marcador	\$ 0,75
Refrigerio (ensalada de frutas)	\$ 18,00
Total	\$19,00

Nota: Referente al presupuesto de la actividad 1 de la propuesta de acción.

✓ **Finalidad**

Lograr una mejor comunicación asertiva entre el personal.

## Área 2: Canales de comunicación

**Tabla 7**

*Canales de comunicación*

<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
Definir los canales de comunicación conforme a la filosofía corporativa de la institución.	Desarrollar una comunicación efectiva entre el área administrativa y operativa.	Lograr que los colaboradores cumplan la filosofía.

**Nota:** Referente al área 2 de la matriz de la propuesta de acción para la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

### **Actividad: Realizar actividades lúdicas con el personal de la institución.**

Tipo de actividad mensaje en la espalda

**Figura 3**

*Mensaje en la espalda*



Nota: Referente a la actividad denominada mensaje en la espalda.

✓ **Responsable**

Jefe de Talento Humano

✓ **Recursos**

Papel Bom

Marcador

Salón de reuniones

✓ **Tiempo**

30 minutos

✓ **Pasos a seguir**

1. Compiten dos grupos sentados en fila india.
2. El dinamizador enseña a los últimos de cada grupo un dibujo de trazos sencillos.
3. Esto deberán hacer llegar la información del dibujo realizándolo en la espalda del compañero que esta adelante con el dedo, este pasara la

información al que esta adelante y así hasta que llegue al primero, el cual dibujara el resultado del mensaje.

4. Gana el que se acerque al dibujo original.

✓ **A quien va dirigido**

Al personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo.

✓ **Presupuesto**

**Tabla 8**

*Presupuesto*

Detalle	Valor
Hojas de papel bond	\$ 1.80
Marcador	\$ 12,75
Salón de reuniones	No necesita presupuesto
Total	\$14,55

Nota: Referente al presupuesto de la actividad 2 de la propuesta de acción.

✓ **Finalidad**

Mejorar la comunicación interna entre los colaboradores de la institución.

## Área 2: Canales de comunicación

**Tabla 9**

*Canales de comunicación*

Objetivo	Indicador	Meta
Aplicar los canales de comunicación en los diferentes departamentos para resolver conflictos presentes en la institución.	Mantener un trato armónico y efectivo.	Mejorar el ambiente laboral y la relación entre el personal.

**Nota:** Referente al área 2 de la matriz de la propuesta de acción para la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Actividad: Desarrollar medios de canales de comunicación interna para el personal de la institución.**

**Figura 4**

*Canales de comunicación*



Nota: Referente a la actividad del área 2 del presupuesto de acción.

✓ **Responsable**

Talento Humano

✓ **Tiempo**

Mensualmente

**Tabla 10***Medios de canales de comunicación*

Medios de canales para el Cuerpo de Bombero de Catamayo			
Canal	Finalidad	Lugar	Recursos
<b>Reuniones</b>	Ya sean presenciales o virtuales, se trata de un canal de comunicación interna bastante efectivo es la oportunidad perfecta para intercambiar ideas y crear estrategias en conjunto.	Salón de reuniones de la institución.	Carpetas Esferos Computadora Papel boom
<b>Emails</b>	Por medio de este canal de información se pueden gestionar las tareas y hacer un seguimiento de los procesos de manera diaria. Además, este canal de comunicación se caracteriza por ser rápido, barato y efectivo.	Correo institucional	Computadora
<b>Redes sociales corporativas</b>	Este es uno de los canales de comunicación interna empresarial más eficientes, ya que se puede generar un intercambio de información flexible, continuo e inmediato.	Sitio web institucional	Computadora
<b>Chats internos</b>	El chat interno permite agilizar los procesos e intercambiar mensajes en tiempo real.	WhatsApp institucional	Computadora
<b>Videoconferencia</b>	La videoconferencia facilita la comunicación de equipos remotos, permite ahorrar costos de traslados y gestionar equipos numerosos con facilidad. También es útil para brindar capacitaciones a los equipos de trabajo.	Salón de reunión	Computadora

Nota: Referente a la actividad del área 2 de la propuesta de acción.

✓ **Presupuesto:**

**Tabla 11**

*Presupuesto*

Detalle	Valor
<b>Computadora</b>	No necesita de presupuesto
<b>Salón de reuniones</b>	No necesita de presupuesto
<b>Carpetas</b>	\$13,50
<b>Esferos</b>	\$5,40
<b>Papel boom</b>	\$3,50
<b>Total</b>	\$22,40

Nota: Referente al presupuesto de la actividad 2 de la propuesta de acción.

✓ **Finalidad:**

**Intercambiar información entre equipos, poner las metas al día, alinear las actividades dentro de una empresa y delegar responsabilidades.**

**Área 3: Tipos de comunicación**

**Tabla 12**

*Tipos de comunicación*

Objetivo	Indicador	Meta
Innovar la comunicación descendente y ascendente para garantizar una adecuada comprensión de los objetivos de la organización.	Mantener un método de trabajo eficiente y eficaz.	Mejorar un eficaz vínculo entre directivos y trabajadores.

**Nota:** Referente al área 3 de la matriz de la propuesta de acción para la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Actividad: Realizar capacitaciones al personal de la institución.**

✓ **Responsable:**

Talento Humano

✓ **Recursos:**

Carpetas

Esferos

Asesor externo (capacitador)

✓ **Tiempo:**

Semestral (cada 6 meses)

✓ **Pasos a seguir:**

**Tabla 13**

*Cronograma de capacitación*

CRONOGRAMA DE CAPACITACION					
HORA RÍO	TIEMPO	ACTIVIDAD	RESPONSABILIDAD	PARTICIPANTES	INSUMOS
<b>09:00</b> <b>09:15</b>	15 min	Registro de Asistencia	Talento Humano	Todo el Personal del Cuerpo de Bomberos de Catamayo	Registro de Asistencia Tableros Esferos
<b>9:15</b> <b>09:30</b>	30min	Saludo y Bienvenida	Talento Humano	Todo el Personal del Cuerpo de Bomberos de Catamayo	Equipo Audiovisual
<b>09:30</b> <b>10:00</b>	30min	Presentación sobre definición principios	Talento Humano	Todo el Personal del Cuerpo de Bomberos de Catamayo	Presentación Power Point Memoria Portátil Proyector
<b>10:00</b> <b>10:30</b>	30 min	Presentación sobre los tipos de comunicación interno	Talento Humano	Todo el Personal del Cuerpo de Bomberos de Catamayo	Presentación Power Point Memoria Portátil Proyector
<b>10:30</b> <b>10:45</b>	15min	Refrigerio	Talento Humano	Todo el Personal del Cuerpo de Bomberos de Catamayo	Aperitivo y Bebida
<b>10:45</b> <b>11:15</b>	30min	Dinámicas y actividades grupales para fortalecer el tema impartido	Talento Humano	Todo el Personal del Cuerpo de Bomberos de Catamayo	Marcadores, sillas, cartulinas Goma. Lápices y demás recursos a disposición

Nota: Referente a la actividad del área 3 denominada la capacitación

✓ **Presupuesto:**

**Tabla 14**

*Presupuesto*

Detalle	Valor
Proyector (alquilado)	\$25,00
Computadora	No necesita de presupuesto
Salón de reunión	No necesita de presupuesto
Cartulina, lápices y goma.	\$6,00
Tablero	\$3,00
Esferos	\$5,40
Refrigerio (sándwich de pan con queso y cola)	\$25,00
Asesor externo (capacitador)	\$80,00
Total	\$144,40

Nota: Referente del presupuesto del área 3 de la propuesta de acción.

✓ **Finalidad:**

Dar a conocer acerca de los tipos de comunicación y como poner en práctica en la vida laboral.

### Área 3: Tipos de comunicación

**Tabla 15**

*Tipos de comunicación*

<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
Mejorar los tipos de comunicación entre los colaboradores y jefe para brindar la confianza y el crecimiento sano de cada empleado.	Desarrollar una comunicación efectiva.	Lograr que los colaboradores tengan confianza y una mejor comunicación.

**Nota:** Referente al área 3 de la matriz de la propuesta de acción para la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Actividad: Realizar reuniones de staff periódicamente para mejorar los tipos de comunicación.**

**Figura 5**

*Reuniones de staff*



**Nota:** Referente a la actividad del área 3 de la propuesta de acción.

✓ **Responsable:**

Talento Humano

✓ **Recursos:**

Papelógrafo

Marcadores

Cinta

Salón de reuniones

✓ **Tiempo:**

1 hora

✓ **Pasos a seguir:**

1. Realizar una reunión con todos los colaboradores y empezar con un cuento o vivencia de para entrar en ambiente y confianza.
2. Después colocar 2 papelógrafo y solicitar a un colaborador que pase a escribir todos las opiniones y comentarios acerca de cómo mejorar los tipos de comunicación dentro de la institución.
3. Luego dar lectura y realizar una retroalimentación acerca del tema a todos los colaboradores.

✓ **A quien va dirigido:**

Al personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo.

✓ **Presupuesto:**

**Tabla 16**

*Presupuesto*

<b>Detalles</b>	<b>Valores</b>
Papelógrafo	\$1,00
Marcador	\$1,50
Cinta	\$1,25
Salón de reunión	No necesita presupuesto
Total	\$3,75

Nota: Referente al presupuesto del área 3 de la propuesta de acción.

✓ **Finalidad:**

Brindar confianza, mantener un buen ambiente laboral y tener siempre en cuenta las opiniones de los colaboradores acerca el tema y ofrecer una retroalimentación.

## Área 4: Compromiso

**Tabla 17**

*Compromiso*

<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
Generar un flujo de comunicación efectiva entre directores y colaboradores.	Crear colaboradores responsables y eficaces dentro de la institución.	Colaboradores satisfechos con el rol de desempeño.

**Nota:** Referente al área 4 de la matriz de la propuesta de acción para la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.



**Actividad: Realizar una actividad denominada feed back para saber la opinión de los colaboradores y el compromiso con la institución.**

**Figura 6**  
*Feed Back*



Nota: Referente a la actividad del área 4 de la propuesta de acción.

✓ **Responsable:**

Talento Humano

✓ **Recursos:**

Esferos

Hojas de papel boom

Salón de reuniones

✓ **Tiempo:**

30 minutos

✓ **Pasos a seguir:**

1. Reunir en el salón de reuniones de la institución y brindar una hoja de papel boom y un esfero y solicitar a los colaboradores que coloquen sus opiniones con respecto a cómo se debe utilizar los medios de comunicación dentro de la institución para que el personal se comprometa a desarrollar de manera eficiente y eficaz todas las tareas dentro de la institución.
2. Luego solicitar la hoja y dar lectura a cada uno de las opiniones, además analizar con todos los colaboradores y poner en marcha en las diferentes áreas de trabajo.

✓ **A cuál va dirigido:**

Al personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo

✓ **Presupuesto:**

**Tabla 18**

*Presupuesto*

Detalle	Valor
Salón de reuniones	No requiere presupuesto
Esferos	\$ 6,00
Hojas de papel boom	\$ 3,0 0
Total	\$9,00

Nota: Referente al presupuesto de la actividad del área 4 de la propuesta de acción.

✓ **Finalidad:**

Mejorar y saber la opinión de los colaboradores y poner en práctica en el entorno laboral.

**Área 4: Compromiso**

**Tabla 19**

*Compromiso*

Objetivo	Indicador	Meta
Promover la filosofía corporativa mediante la comunicación a los colaboradores.	Enviar recordatorios acerca de la filosofía institucional.	Mejorar el compromiso de los colaboradores dentro de la institución.

**Nota:** Referente al área 4 de la matriz de la propuesta de acción para la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Actividad: Realizar material visual para colocar en el tablero institucional.**

**Figura 7**

*Material visual*



Nota: Referente a la actividad del área 4 de la propuesta de acción.

✓ **Responsable:**

Talento Humano

**Tabla 20***Material visual*

Recursos	Mediante	Presupuesto	A quien va dirigir	Tiempo
Impresora	Infografías	\$86,00	Al personal del Cuerpo	Mensualmente
Computadora	Mensajes		de Bomberos del	
Diseñador grafico	Frases		cantón Catamayo	
Tablero de la				
institución				
Goma				

Nota: Referente a la actividad del área 4 de la propuesta de acción.

✓ **Finalidad:**

Para mejorar el compromiso y motivación del personal.

### Área 5: Estrategias de comunicación

**Tabla 21***Estrategias de comunicación*

Objetivo	Indicador	Meta
Conocer las mejores estrategias para mantener la comunicación entre el administrador y el personal.	Mejorar la relación y desempeño de los empleados de la institución.	Aplicar las estrategias de comunicación dentro de la institución.

**Nota:** Referente al área 5 de la matriz de la propuesta de acción para la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Actividad: Realizar la actividad denominada mesa redonda a los colaboradores sobre las estrategias de comunicación.**

**Figura 8***Mesa Redonda*

Nota: Referente a la actividad del área 5 de la propuesta de acción.

✓ **Responsable:**

Talento Humano

✓ **Recursos:**

Marcadores

Papelógrafos

Salón de reunión

✓ **Tiempo:**

30 minutos

✓ **Pasos a seguir:**

1. Dividir en 2 grupos de 9 personas.
2. Presentar el tema el cual es estrategias de comunicación a los colaboradores.
3. Luego elegir a lazar a 3 personas de los diferentes grupos para que expliquen sus argumentos frente al resto de participantes.

✓ **A cuál va dirigido:**

Al personal del Cuerpo de Bomberos de Catamayo.

✓ **Presupuesto:**

**Tabla 22**

*Presupuesto*

Detalle	Valor
Marcadores	\$5,00
Papelógrafos	\$1,00
Sala de reuniones	No requiere presupuesto
Total	\$6,00

Nota: Referente al presupuesto de la actividad 5 de la propuesta de acción.

✓ **Finalidad**

Permite observa la comunicación entre compañeros, la relación, la cooperación y las estrategias para la resolución de cierto tema.

**Área 5: Estrategias de comunicación**

**Tabla 23**

*Estrategias de comunicación*

Objetivo	Indicador	Meta
Implementar un plan de comunicación interna en la institución.	Crear métodos donde se aplique las estrategias para mantener una buena comunicación.	Incrementar la satisfacción y el rendimiento del personal en el área de trabajo.

**Nota:** Referente al área 5 de la matriz de la propuesta de acción para la institución, tomada de la fuente de la autora de la investigación, 2022.

**Actividad: Elaboración de:**

## PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

- ✓ **Responsable:**  
Talento Humano
- ✓ **Recursos:**  
Diseñador gráfico  
Impresiones  
Carpetas  
Hojas de papel boom
- ✓ **Pasos a seguir:**

### Análisis

El presente plan de comunicación interna, dirigido al Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo, tiene el propósito de que todos sus empleados, desde los directivos hasta los colaboradores, sean los encargados de difundir de manera adecuada y correspondiente la información profesional y técnica que se genera en la institución, para que sean canalizadas de forma adecuada y así contribuir a desarrollar nuevos procesos de comunicación que vinculen y socialicen un ambiente laboral oportuno y positivo entre todos los empleados y directivos.

Mediante las entrevistas y encuestas realizadas se pudo observar que en la institución es necesario contar con un plan de comunicación interna ya que ayudaría a resolver los diferentes problemas que son:

**Figura 9**

*Análisis FODA*



Nota: Referente al análisis FODA del plan de comunicación interna.

### Objetivo

Promover en la institución del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo, un ambiente laboral propicio y oportuno mediante nuevas estrategias comunicacionales que contribuyan a impulsar el desarrollo y posicionamiento de la organización.

### Público

El Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, contará con un plan de comunicación interna adecuado y elaborado sobre las falencias encontradas en esta investigación, constituirá una herramienta insuperable para su desarrollo organizacional que contribuirá a crear un ambiente laboral acertado y una insuperable estabilidad laboral dentro del personal que actualmente labora en ella. Unos de los beneficios que podemos encontrar son:

**Tabla 24**

*Beneficios*

Beneficios	
Interno	Externos
Permite conocer el ambiente laboral de la organización.	Mejorar la imagen de marca de la empresa.
Contribuye a estimular la creatividad de los trabajadores.	Conocer cómo funcionan el resto de empresas para después utilizar esos datos en su propio beneficio.
Favorece su enriquecimiento y desarrollo personal.	Relacionarse de forma eficaz con los distintos grupos de interés.
Hace que el trabajo y la dirección sean más cooperativos desapareciendo elementos de tensión y conflicto en las relaciones interpersonales.	Dar a conocer sus productos y servicios.
Aumenta el compromiso con la organización.	
Mejora la calidad de las decisiones.	

Nota: Referente al beneficio del plan de comunicación interna.

### Tipos de comunicación

**Tabla 25**

*Tipos de comunicación*

Tipos de comunicación	Objetivo	Estrategia	Actividad	Metodología	Recursos	Tiempo
<b>Comunicación ascendente</b>	Instaurar relaciones de confianza de	De Report	Intercambio de roles laborales	Establecer cada mes un sábado en la mañana donde los	Recursos Humanos y	4 horas de un sábado cada mes

	los trabajadores hacia los directivos.			trabajadores serán los encargados de dirigir las actividades laborales y los directivos asumirán el rol que cumplen los trabajadores	materiales	durante un trimestre
<b>Comunicación descendente</b>	Diseñar distintos canales de comunicación a nivel interno, para promover una cultura de interacción e inclusión empresarial	La cartelería inteligente	Elaboración y ubicación de carteleros en zonas estratégicas de la empresa, con contenido relevante tanto para los directivos como para los empleados.	La planificación del tema comunicacional será ejecutada con una regularidad mensual bajo la conducción de un profesional encargado, quien utilizará estrategias innovadoras y aplica a recursos oportunos para persuadir a los trabajadores y reducir el nivel de rumor e inestabilidad comunicativa.	Recursos Humano y materiales	Mensual (12 veces en el año)
<b>Comunicación Horizontal</b>	Mejorar las relaciones humanas entre los directivos y trabajadores en la empresa	Reunión de ejemplares	Desarrollar reuniones de trabajo en las que los directivos y trabajadores críticos y sugerencias para perfeccionar las relaciones humanas en la empresa.	Se realizará una reunión de trabajo con todo el personal en las que cada directivo y empleado pueda plantear con libertad cualquier inquietud que contribuya a perfeccionar las relaciones humanas.	Recursos Humano y materiales	Una vez por semestre (2 veces al año).
<b>Comunicación vertical</b>	Fomentar la participación y socialización de los trabajadores con los directivos para ampliar los vínculos de confraternidad y unión.	De fraternidad laboral	Celebración cada mes de cumpleaños colectivos que incluyan un almuerzo de socialización.	Los directivos y trabajadores serán condecorados y felicitados de acuerdo con su nivel de rendimiento, eficacia y productividad, sin distinción alguna, a través de incentivos económicos y morales	Recursos Humano y materiales	2 horas cada mes durante un trimestre

Nota: Referente a la los tipos de comunicación interna.

## Presupuesto

**Tabla 26**

*Presupuesto*

Detalle	Valor
Inversión para el desarrollo de actividades	\$412,10
Inversión para publicidad y marketing digital (Televisión, radios)	\$250,00
Inversión de herramientas de comunicación (Redes sociales)	\$180,00
Inversión de recursos humanos (Diseñador gráfico, publicista)	\$350,00
Total	\$1.192,10

Nota: Referente al presupuesto del plan de comunicación interna.

## Medios de publicidad

Para la publicación y marketing del plan de comunicación interno para los colaboradores de la institución se realizará en los siguientes medios: página web de la institución, televisión y revista.

## Ejecución y evaluación

Para la ejecución del presente plan de comunicación interna se desarrollará mediante una socialización con todos los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Catamayo, a continuación, se presente la siguiente invitación:

**Figura 10**

*Cronograma de la socialización*



Nota: Referencia de cronograma de la socialización de plan de comunicación.



**Evaluación**

Para evaluar la propuesta del plan de comunicación interna del Cuerpo de Bomberos de Catamayo se solicitará una reunión de trabajo con todo el colaborador para saber la capacidad de conocimientos adquirido y a su vez para saber si es necesario una retroalimentación.

## Cronograma de Actividades

**Tabla 27**

*Cronograma de actividades*

		<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>											
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPON SABLE</b>	<b>TIEMPO - MES</b>											
		<b>OCTUB RE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAY O</b>	<b>JU NI O</b>	<b>JULI O</b>	<b>AGO STO</b>	<b>SEP TIE MBR E</b>
Actividades de team building con los colaboradores.	Talento Humano			x			x			x			x
Realizar actividades denominada el teléfono estropeado para mejorar la comunicación institucional.	Talento Humano	x			x			x			x		
Realizar actividades lúdicas con el personal de la institución.	Talento Humano		x			x			x			x	
Desarrollar medios de canales de comunicación interna para el personal de la institución.	Talento Humano	X			X			X			X		
Realizar capacitaciones al	Talento Humano	x						x					

personal de la institución.														
Realizar reuniones de staff periódicamente para mejorar los tipos de comunicación.	Talento Humano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar una actividad denominada feed back para saber la opinión de los colaboradores y el compromiso con la institución.	Talento Humano		x			x				x			x	
Realizar material visual para colocar en el tablero institucional.	Talento Humano		x		x		x		x		x		x	
Realizar la actividad denominada mesa redonda a los colaboradores sobre las estrategias de comunicación.	Talento Humano	x					x			x			x	
Elaboración del plan de comunicación interna.	Talento Humano													

Nota: Referente al cronograma de actividades de la propuesta de acción.

## Presupuesto

**Tabla 28**

*Presupuesto*

PRESUPUESTO	
<b>Área de intervención – Comunicación</b>	<b>VALOR</b>
Actividades de team building con los colaboradores.	\$ 107,00
Realizar actividades denominada el teléfono estropeado para mejorar la comunicación institucional.	\$19,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$126,00</b>
<b>Área de intervención – Canales de comunicación</b>	
Realizar actividades lúdicas con el personal de la institución.	\$14,55
Desarrollar medios de canales de comunicación interna para el personal de la institución.	\$22,40
<b>TOTAL</b>	<b>\$36,95</b>
<b>Área de intervención – Tipos de comunicación</b>	
Realizar capacitaciones al personal de la institución.	\$144,40
Realizar reuniones de staff periódicamente para mejorar los tipos de comunicación.	\$3,75
<b>TOTAL</b>	<b>\$148,15</b>
<b>Área de intervención - Compromiso</b>	
Realizar una actividad denominada feed back para saber la opinión de los colaboradores y el compromiso con la institución.	\$9,00
Realizar material visual para colocar en el tablero institucional.	\$86,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$95,00</b>
<b>Área de intervención – Estrategias de comunicación</b>	
Realizar la actividad denominada mesa redonda a los colaboradores sobre las estrategias de comunicación.	\$6,00
Elaboración del plan de comunicación interna.	<b>\$1,192,04</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$2,948,40</b>
<b>TOTAL</b>	

Nota: Referente al presupuesto de la propuesta de acción.

### **Resultados Esperados**

- ✓ Al contar con una buena comunicación interna en la institución nos permite agilizar los flujos de información, ayuda a la formación de la identidad de la empresa y a mantener una comunicación interna más efectiva.
- ✓ Mediante el uso correcto de los canales de comunicación dentro de la institución nos ayuda cumplir con los objetivos planificados y también permite mantener un ambiente laboral armonioso entre todo el personal.
- ✓ A treves de los tipos de comunicación ayuda a mantener un eficaz vínculo entre directivos y trabajadores o viceversa y a su vez permite agilizar un método de trabajo eficiente y eficaz.
- ✓ Tener trabajadores comprometidos con la institución y su nivel de productividad ascenderá, logrando beneficios tanto para el propio trabajador como para la institución.
- ✓ Por medio de las estrategias de comunicación ayudara a tener una mayor productividad y ambiente laboral dentro del Cuerpo de Bomberos del Catón Catamayo y a la vez se permite tener colaboradores eficientes que desarrollan las actividades de mejor manera en cada una de sus áreas.

[www.soydelsuda.com](http://www.soydelsuda.com)

Loja-Ecuador  
2022



📍 Campes Loja

Miguel Riofrío 156-26 Sucre y Bolívar

☎ 096 801 5134

📘 /institutosudamericano Loja

*Evoluciona . ¡Sé parte del Suda...!*

## **10.6 Medio de Socialización**

El proceso de socialización del tema denominado “PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022” se llevó a cabo de manera presencial el día 15 de septiembre del presente año a las 15H00, en el salón de la institución, la cual se obtuvo resultados positivos por parte de los colaboradores presentes ya que les pareció muy interesante la propuesta planteada para su institución.

## 10.7 Material Visual Utilizado



**Bomberos de Catamayo**



CATAMAYO 2022





**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.**





**PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**



El Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo es una Institución con 22 años de labor y servicio perenne a la ciudadanía, cuya finalidad es socorrer y atender en caso de desastres y emergencias; por ello, valientes hombres arriesgan diariamente sus vidas para salvar la de los demás.



## MARCO LEGAL

### Ley Orgánica de Comunicación

Art. 1 Esta ley tiene por objeto desarrollar, proteger, promover, garantizar, regular y fomentar, el ejercicio de los derechos a la comunicación establecidos en los instrumentos de derechos humanos y en la Constitución de la República del Ecuador.











En el Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo al contar con el reglamento Interno de trabajo; en el mismo no está considerado la parte de la comunicación organizacional motivo por el cual se propone el plan de comunicación interna para su revisión, aprobación e implementación para los colaboradores de esta institución.



## DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

La situación actual del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo en base al análisis de la técnica de observación directa, entrevista y encuestas; se pudo evidenciar la ausencia de implementar un plan de comunicación interna.

## Cuadro comparativo de ventajas y desventajas

Ventajas 	Desventajas 
 Permite conocer la situación de la empresa y los logros de la empresa.	 No saber cuáles son las causas ni los problemas de la institución.
 Colaboradores motivados y comprometidos con la institución generando mayor productividad.	 Disminuye la productividad y eficiencia a los colaboradores.
 Mejora el ambiente laboral y las relaciones entre los colaboradores.	 Genera desconfianza y desmotivación entre el empleado y empleador.
 Contribuye a cumplir los objetivos de la institución.	
 Disminución de la confidencialidad mal entendida (rumores).	

**PROPUESTA DE ACCIÓN**

**AREA 1**

AREA	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
COMUNICACIÓN	Aprender a determinar la comunicación entre el área administrativa y operativa de la institución.	Ayudar a mantener una comunicación interna más efectiva dentro de la institución.	Actividades de team building con los colaboradores.	A corto plazo.	Jefe de Talento Humano
	Identificar los diferentes problemas comunicacionales de la institución.	Conocer las debilidades y necesidades de los empleados.	Realizar actividades denominada el teléfono estropeado para mejorar la comunicación Institucional.	A corto plazo.	Jefe de Talento Humano




**AREA 2**

AREA	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
CANALES DE COMUNICACIÓN	Definir los canales de comunicación conforme a la filosofía corporativa de la institución.	Lograr que los colaboradores cumplan la filosofía.	Realizar actividades lúdicas con el personal de la institución.	A corto plazo	Jefe de Talento Humano
	Aplicar los canales de comunicación en los diferentes departamentos para resolver conflictos presentes en la institución.	Mejorar el ambiente laboral y la relación entre el personal.	Desarrollar medios de canales de comunicación interna para el personal de la institución.	A corto plazo	Jefe de Talento Humano



**AREA 3**

AREA	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
TIPOS DE COMUNICACIÓN	Innovar la comunicación descendente entre el jefe y los colaboradores para garantizar una adecuada comprensión de los objetivos de la organización.	Mejorar un eficaz vínculo entre directivos y trabajadores.	Realizar capacitaciones al personal de la institución.	A corto plazo	Jefe de Talento Humano
	Mejorar los canales de comunicación ascendente entre los colaboradores y jefe para brindar la confianza y el crecimiento sano de cada empleado.	Lograr que los colaboradores tengan confianza y una mejor comunicación.	Realizar reuniones de staff periódicamente para mejorar los tipos de comunicación.	A corto plazo	Jefe de Talento Humano



**AREA 4**

AREA	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
COMPROMISO	Generar un flujo de comunicación efectiva entre directores y colaboradores.	Colaboradores satisfechos con el rol de desempeño.	Realizar una actividad denominada feed back para saber la opinión de los colaboradores y el compromiso con la institución.	A corto plazo	Jefe de Talento Humano
	Promover la filosofía corporativa mediante la comunicación a los colaboradores.	Mejorar el compromiso de los colaboradores dentro de la institución.	Realizar material visual para colocar en el tablero institucional.	A corto plazo	Jefe de Talento Humano

**AREA 5**

AREA	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	Conocer las mejores estrategias para mantener la comunicación entre el administrador y el personal.	Aplicar las estrategias de comunicación dentro de la institución.	Realizar la actividad denominada mesa redonda a los colaboradores sobre las estrategias de comunicación.	A corto plazo	Jefe de Talento Humano
	Implementar un plan de comunicación interna en la institución.	Incrementar la satisfacción y el rendimiento del personal en el área de trabajo.	Elaboración del plan de comunicación interna.	A corto plazo	Jefe de Talento Humano



**BOMBEROS CATAMAYO**

RESCATE

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>Personal joven dispuesto a cambios, personal administrativo con capacidad de escucha.</p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Convenio con municipio de Catamayo. Profesionales del Cantón en psicología comunicacional. Plataformas virtuales con cursos de comunicación interna.</p>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>Falta de comunicación interna continua. Deficiente capacitación. Desconocimiento de reglamento interno. No ejecuta los tipos de comunicación interna con personal.</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>Desinformación de las personas con los servicios que se ofrece. Poca acogida de la ciudadanía. Desinformación por medio de comunicación frente al personal del cuerpo de bomberos.</p>



## Objetivo

Promover en la institución del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo, un ambiente laboral propicio y oportuno mediante nuevas estrategias comunicacionales que contribuyan a impulsar el desarrollo y posicionamiento de la organización.

## BENEFICIOS

### INTERNO

Permite conocer el ambiente laboral de la organización.  
 Contribuye a estimular la creatividad de los trabajadores.  
 Favorece su enriquecimiento y desarrollo personal.  
 Hace que el trabajo y la dirección sean más cooperativos desapareciendo elementos de tensión y conflicto en las relaciones interpersonales.  
 Aumenta el compromiso con la organización.  
 Mejora la calidad de las decisiones.

### EXTERNOS

Mejorar la imagen de marca de la empresa.  
 Conocer cómo funcionan el resto de empresas para después utilizar esos datos en su propio beneficio.  
 Relacionarse de forma eficaz con los distintos grupos de interés.  
 Dar a conocer sus productos y servicios.



## Presupuesto

Área de intervención - Comunicación	Valor	Área de intervención - Compromiso	
Actividades de team building con los colaboradores.	107,00	Realizar una actividad denominada feed back para saber la opinión de los colaboradores y el compromiso con la institución.	9,00
Realizar actividades denominada el teléfono estropeado para mejorar la comunicación institucional.	19,00	Realizar material visual para colocar en el tablero institucional.	86,00
<b>Total</b>	<b>126,00</b>	<b>Total</b>	<b>\$95,00</b>
Área de intervención - Canales de comunicación		Área de intervención - Estrategias de comunicación	
Realizar actividades lúdicas con el personal de la institución.	14,55	Realizar la actividad denominada mesa redonda a los colaboradores sobre las estrategias de comunicación.	6,00
Desarrollar medios de canales de comunicación interna para el personal de la institución	22,40	Elaboración del plan de comunicación interna.	1,192,10
<b>Total</b>	<b>\$36,95</b>	<b>Total</b>	<b>\$1,192,10</b>
Área de intervención - Tipos de comunicación			
Realizar capacitaciones al personal de la institución.	144,40		
Realizar reuniones de staff periódicamente para mejorar los tipos de comunicación.	3,75		
<b>Total</b>	<b>\$148,15</b>		

**TOTAL \$2.948,40**




## RESULTADOS ESPERADOS

- Al contar con una buena comunicación interna en la institución nos permite agilizar los flujos de información, ayuda a la formación de la identidad de la empresa y a mantener una comunicación interna más efectiva.
- Mediante el uso correcto de los canales de comunicación dentro de la institución nos ayuda cumplir con los objetivos planificados y también permite mantener un ambiente laboral armonioso entre todo el personal.
- A través de los tipos de comunicación ayuda a mantener un eficaz vínculo entre directivos y trabajadores o viceversa y a su vez permite agilizar un método de trabajo eficiente y eficaz.
- Tener trabajadores comprometidos con la institución y su nivel de productividad ascenderá, logrando beneficios tanto para el propio trabajador como para la institución.
- Por medio de las estrategias de comunicación ayudara a tener una mayor productividad y ambiente laboral dentro del Cuerpo de Bomberos del Catón Catamayo y a la vez se permite tener colaboradores eficientes que desarrollan las actividades de mejor manera en cada una de sus áreas.




# Gracias

CATAMAYO 2022

## 10.8 Entrega de Resultados

**Figura 29**

*Evidencia de socialización*



Nota: Referente a la socialización de la propuesta de acción en la institución.

## 11 Conclusiones

- ✓ Se concluye que la información bibliográfica utilizada durante la investigación permitió observar la importancia y los beneficios sobre la comunicación interna en las organizaciones de una manera confiable y real, como también las principales desventajas al no contar con un plan de comunicación interna dentro de la institución.
  
- ✓ La aplicación de instrumentos de evaluación, como entrevistas y encuestas fue de gran ayuda ya que permitió conseguir información sobre las necesidades y algunos inconvenientes por los que está atravesando el Cuerpo de Bomberos de Catamayo al no contar con plan de mejora de la comunicación interna.
  
- ✓ Se procedió con la propuesta del plan de comunicación interna ya que es un factor importante para la productividad y desarrollo de los objetivos propuestos y a su vez sus colaboradores estarán satisfechos en la institución.
  
- ✓ A través de la socialización se logró dar a conocer que es lo que contiene un plan de comunicación interna y además cuán importantes es dentro de una institución ya que ayuda a evitar o disminuir deterioros en el ambiente laboral del personal.

## 12 Recomendaciones

- ✓ Al Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo se recomienda investigar información necesaria para que los colaboradores tengan el previo conocimiento de las nuevas tendencias como herramientas, normativas actividades, plan de mejoras lo cual será de gran ayuda para el desempeño de actividades asignadas en la institución.
  
- ✓ Se recomienda aplicar métodos de recopilación de información como encuestas, formularios, pruebas al personal donde se pueda evidenciar su nivel de satisfacción y a la vez detectar falencias dentro de la comunicación interna y poder mejorarlas.
  
- ✓ Se recomienda aplicar el plan de comunicación interna que se ha propuesto a través de la presente investigación, el cual sumara muchos beneficios al Cuerpo de Bombero de Catamayo, mejorando el rendimiento y también ayudara con la disminución del deterioro de la comunicación interna.
  
- ✓ Mediante la socialización realizada al Cuerpo de Bombero de Catamayo, se recomienda llevar a cabo la ejecución del Plan de comunicación interna, ya que la misma lograra que los colaboradores puedan realizar sus actividades de forma eficaz y eficiente.



### 13 Bibliografía

- Aftalion, E. (1994). *Wikipedia*. Obtenido de Norma :  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Norma\\_jur%C3%ADdica](https://es.wikipedia.org/wiki/Norma_jur%C3%ADdica)
- Alonso, M. d. (13 de 09 de 2021). *Universidad Central* . Obtenido de Comunicacion Asertiva: [https://www.ucentral.edu.co/noticentral/comunicacion-asertiva#:~:text=Noticentral- ,La%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%2C%20una%20habilidad%20fundamental%20para%20el%20convivir,sentimientos%20de%20las%20otras%20personas.](https://www.ucentral.edu.co/noticentral/comunicacion-asertiva#:~:text=Noticentral-,%20La%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%2C%20una%20habilidad%20fundamental%20para%20el%20convivir,sentimientos%20de%20las%20otras%20personas.)
- Ana Arizcuren, E. C. (2018). *Guia de buenas practicas de comunicacion interna* . Madrid : FEAPS.
- Anonimo. (05 de 05 de 2021). *¿Que es una encuesta?* Obtenido de Eval&Go: <https://www.evalandgo.com/es/ayuda/blog/Actualidades-Eval-GO/366/Que-es-una-encuesta-y-para-que-sirve>
- Aránguez, T. (24 de 08 de 2016). *Metodo hermeneutico*. Obtenido de La galeria de los perplejos : <https://arjai.es/2016/08/24/que-es-el-metodo-hermeneutico/>
- Ayala, M. (5 de 08 de 2021). *Método fenomenológico*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/metodo-fenomenologico/>
- Bankers, P. (03 de 07 de 2012). *ANDBANK*. Obtenido de *¿Que es accion?:* <https://www.andbank.es/observatoriodelinversor/que-son-las-acciones/>
- Bembibre, V. (03 de 2022). *Definición ABC*. Obtenido de Definición de Análisis : <https://www.definicionabc.com/ciencia/analisis.php>
- Benitez Torres, T. (04 de Junio de 2018). Marco Institucional ITSS. *Marco Institucional ITSS*. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 04 de Junio de 2018
- Blasco, L. S. (14 de 03 de 2011). *Metodologia Proyectual*. Obtenido de Cosas de arquitectos : <https://www.cosasdearquitectos.com/2011/03/metodologia-proyectual-por-bruno-munari/>
- Camus, J. C. (2009). Tienes 5 segundos. En J. C. Camus, *Tienes 5 segundos* (pág. 60). Santiago - Chile: Escuela de periodismo Universidad Diego Portales.
- Capriotti, P. (1998). *La comunicación interna*. Reporte C&D.
- Carillo, M. V. (2005). La Nueva Publicidad Digital. *Servicios Digitales y Contenidos Interactivos que Generen 'Experiencias' en los Consumidores*, Red de Revistas Científicas de América Latina,.
- Carrion, R. G. (2014). *La comunicacion e importancia* . Jaen: Bitstream.
- Contreras, F. G. (Noviembre de 2015). *www.scielo.conicyt.cl*. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-34292015000400014](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34292015000400014)
- Contreras, H. (2012). Comunicacion Organizacional. *RRPPNET*. Obtenido de <http://rrppnet.com.ar/comorganizacional.htm>
- Córdova, J. (2022). *Inclusion mundo laboral*. Obtenido de Colaborador o trabajador : [https://www.duoc.cl/wp-content/uploads/2020/06/16-Inclusion\\_mundo\\_laboral.pdf](https://www.duoc.cl/wp-content/uploads/2020/06/16-Inclusion_mundo_laboral.pdf)
- Cuerpo de Bomberos Catamayo. (1997). Marco Institucional ., (págs. 1-2). Catamayo.
- Delsol, S. (26 de 07 de 2022). *Medios de comunicación*. Obtenido de <https://www.sdelsol.com/glosario/medios-de-comunicacion/>

- digitales, R. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Editorial Etece . (05 de 08 de 2021). *Concepto*. Obtenido de Organización: <https://concepto.de/organizacion/>
- Editorial Etece. (02 de 02 de 2022). *La Enciclopedia Concepto*. Obtenido de Actividad: <https://concepto.de/quienes-somos/>
- Escobedo, J. M. (2014). Ista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. *La Difusión del Trabajo Académico Como Parte Fundamental de la Mercadotecnia Educativa*.
- Espinosa de Rios , M., & Morillo Vivanco, R. A. (1993). *Nociones Básicas de Investigación Científica*. Loja: Gradimar.
- Fernández, I. G. (2016). *Universitat Obertade Catalunya*. Obtenido de <http://disseny.recursos.uoc.edu>: <http://disseny.recursos.uoc.edu/recursos/dis-marca/4-los-colores-2/>
- Ferreño, E. (26 de agosto de 2018). *Profesional Review*. Obtenido de [www.profesionalreview.com](http://www.profesionalreview.com): <https://www.profesionalreview.com/2018/08/26/adobe-indesign-que-es/>
- García-Valcárcel Muñoz-Repiso, G.-V. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de Recursos digitales para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje: <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Gil, E. P. (2002). Identidad y nuevas tecnologías. [www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html](http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html).
- Gómez, A. P. (2004). *La cultural escolar en la sociedad neoliberal*. Málaga: Morata, cuarta edición.
- Gutierrez, S. K. (2015). *Herramientas de la comunicacion interna*. Salamanca: Gredos.usal.
- investigación, T. e. (2008). *academia.edu*. Obtenido de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas\\_e\\_Instrumentos\\_Material\\_de\\_clases\\_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas\\_e\\_Instrumentos\\_Material\\_de\\_clas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AK](https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AK)
- Kaufmann-Argueta, J. (Febrero de 2014). Publicidad Tradicional a la Digital. *Universidad de Navarra*.
- línea, R. d. (2009 de 2009). *www.dialnetunirioja.es*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi50rXQqbfqAhVChOAKHQxiBdwQFjAJegQIBRAB&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4781052.pdf&usq=AOvVaw1ApWv0Fo6A2fTXpVr6wF7Y>
- López, J. F. (2022). *Economipedia* . Obtenido de Beneficio: <https://economipedia.com/definiciones/beneficio.html>
- María Eugenia Sánchez Ramos. (2013). *fido.palermo.edu*. Obtenido de [fido.palermo.edu](http://fido.palermo.edu): [https://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/encuentro2007/02\\_auspicios\\_publicaciones/actas\\_diseno/articulos\\_pdf/049A7.pdf](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf)
- Martinez, C. (S/F). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental-campo/>
- Mohammad, N. (2000). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Limusa.

- Olivero Sánchez , F. R., & Navas Montes , Y. (2010). Calidad de la Educación Superior en América Latina. En F. R. Olivero Sánchez, & Y. Navas Montes, *Calidad de la Educación Superior en América Latina* (pág. 30; 1). Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado el 18 de 06 de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliosudamericanolojas/detail.action?docID=3188503&query=Calidad%20de%20educaci%C3%B3n%20superior%20para%20america%20latina>
- Online, E. (07 de 11 de 2018). *Enciclopedia Online*. Obtenido de Conclusiones y recomendaciones : <https://enciclopediaonline.com/es/conclusiones-y-recomendaciones/>
- Orange, F. (2016). *fundaciónorange.es*. Obtenido de [http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/11/eE\\_La\\_transformacion\\_digital\\_del\\_sector\\_educacion-1.pdf](http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/11/eE_La_transformacion_digital_del_sector_educacion-1.pdf)
- Peiró, R. (07 de 05 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Trabajo en Equipo: <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
- Peter, D. (Abril de 2002). *Managing in the Next Society*. Obtenido de Taylorfrancis: <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780080942377/managing-next-society-peter-drucker>
- Quijada, D. F. (2014). Tecnologías de la persuasión.
- Raffino., M. E. (25 de Septiembre de 2020). *concepto.de/entrevista*. Obtenido de concepto.de/entrevista: <https://concepto.de/entrevista/>
- Robles, F. (S/F). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/disenometodologico-investigacion/>
- Rubio, P. M. (2018). REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL. *REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL*.
- Rus, C. B. (2016). *Comunicacion Interna en las organizaciones*. España: Repositorio.
- Sánchez Ramos, M. E. (2012). El Concepto Diseño en el taller de Diseño: Reflexiones Teóricas. *Insigne Visual*, 6.
- Sanjuan, L. D. (11 de 09 de 2011). *La Observacion* . Obtenido de Psicología Unam: [http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La\\_observacion\\_Lidia\\_Diaz\\_Sanjuan\\_Texto\\_Apoyo\\_Didactico\\_Metodo\\_Clinico\\_3\\_Sem.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf)
- Significados* . (26 de 07 de 2022). Obtenido de Lenguaje: <https://www.significados.com/lenguaje/>
- Sordo, A. I. (02 de 12 de 2021). *Recolección de datos: métodos, técnicas e instrumentos*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos>
- Tena Suck , A. (1995). Manual de Investigación Documental: Elaboración de tesinas. Ilustrada, erimpresa. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&dq=que+es+el+metodo+fenomenologico+de+investigacion&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&dq=que+es+el+metodo+fenomenologico+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Toro, B. D. (Enero de 2014). *La comunicacion organizacional*. Obtenido de La repositorio: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Torres, C. (2010). Universidad Técnica de Ambato. Especialización en Bibliotecología y documentació.

- Unidas, N. (S/F). *academicimpact.un.org*. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de [academicimpact.un.org](https://academicimpact.un.org/):  
<https://academicimpact.un.org/es/content/educaci%C3%B3n-superior>
- Uriarte, J. M. (09 de 03 de 2020). *Características*. Obtenido de Planificación :  
<https://www.caracteristicas.co/planificacion/>
- Vargas, M. (01 de 07 de 2021). *Great place to work*. Obtenido de ¿Que es ambiente laboral?: <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>
- Vicerrectoría Académica Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (2018). *Biblioteca.ucv.cl*. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de [http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos\\_tecnicas\\_investigacion.php](http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos_tecnicas_investigacion.php)
- Weller, M. (2011). *Producción Académica*.

## 14 Anexos

### 14.1 Presupuesto

#### Recursos

##### *Recursos Humanos*

- ✓ Director de Titulación: Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs.
- ✓ Estudiante: Maritza Alexandra Angamarca M.
- ✓ Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo

##### *Recursos Materiales*

- ✓ Herramientas tecnológicas – Computadora – Teléfono celular
- ✓ Servicio de internet
- ✓ Material de apoyo
- ✓ Libros
- ✓ Diccionarios

##### *Recursos Financieros*

Entendemos como presupuesto a un cálculo monetario anticipado para la ejecución de distintos procesos investigativos en el que se detallan los gastos previstos dentro de un período de tiempo determinado.

**Tabla 28**

*Presupuesto*

<b>RUBROS</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
<b>RECURSO MATERIAL Y TECNOLÓGICO</b>				
Matricula		1	\$ 986.00	\$986.00
Pen drive	Unidad	1	\$ 15	\$15
Impresiones	Hojas	170	\$ 0.05 b/n 0.25 color	\$ 14.50
Anillado	Unidad	3	\$ 15.00	\$ 45.00
Suministros de Of.	Unidad	10	\$ 5.00	\$50.00
Empastado	Unidad	2	\$ 30.00	\$ 60.00
Internet (6 meses)	Mensual	12	\$ 22.00	\$ 264.00
Hojas valoradas	Unidad	4	\$ 2.00	\$ 8.00
<b>SERVICIOS VARIOS</b>				
Transporte	Unidad	15	\$ 10	\$150.00
Diseñador		1		\$100

Alimentación	Valor total	15	\$ 2.50	\$ 37.50
Llamadas telefónicas de coordinación	Valor total			\$ 10.00
Productos finales (Brochure)	Varios	3	\$ 20	\$60.00
Imprevistos	Unidad	3	\$ 30	\$90.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1.137.50</b>	<b>\$1.890.00</b>

Nota: Referente al presupuesto general.







### 14.3 Oficio de Solicitud del Tema a la Empresa



**INSTITUTO TECNOLÓGICO  
SUDAMERICANO**  
*hacemos parte de talento*



**TALENTO HUMANO**  
*TECNOLOGÍA SUPERIOR*

Loja, 15 de Junio de 2022

Mayor  
Máximo Javier Santos Ramírez  
**JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO**  
Presente.-

De nuestra consideración:


Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permítanos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de Director de Titulación, he considerado oportuno plantear el tema denominado **“Plan de comunicación interna para el personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo, provincia Loja durante el periodo 2022”**, el que busca contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes de la empresa como lo es el recurso humano y así mejorar la productividad de la institución y el buen desempeño de los colaboradores y trabajadores a su cargo.

Para la ejecución del proyecto antes mencionado se asignó al estudiante **Maritza Alexandra Angamarca M.** con C.I **1150026639**, mismo que necesita de su previa autorización para el levantamiento de información, investigación in situ o virtual y socialización de la propuesta de acción en la entidad a la que usted direcciona y precede.

A la espera de su gentil atención y aprobación nos despedimos agradeciéndole de antemano su predisposición y colaboración para que la academia a través de la investigación contribuya al desarrollo y bienestar organizacional.

Atentamente,



Ing. Jackson Michael Quevedo, Mgs  
**DIRECTOR DEL PROYECTO**




Maritza Alexandra Angamarca  
**ESTUDIANTE RESPONSABLE**

Email: maangamarca01@tecnologicosudamericano.edu.ec  
Contacto: 0987945639


**CUERPO DE BOMBEROS DE CATAMAYO**  
**RECIBIDO**  
FECHA 15-06-2022  
HORA 16H46



## 14.4 Oficio de Contestación de la Empresa



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO**  
Fundado el 09 de mayo de 1997  
Acuerdo Ministerial 0524



---

Oficio Nro.029-JEF-CBCC-2022  
Catamayo, 24 de junio del 2022

Ing.  
Jackson Michael Quevedo, Mgs  
DIRECTOR DEL PROYECTO

Catamayo, -

En el presente expreso un cordial y atento saludo de quienes conformamos El Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo - Provincia de Loja, y a la vez desearle éxitos en tan importantes actividades de su cargo que desempeña en beneficio de la Institución a la que representa.


En atención al oficio innumerado de fecha 15 de julio del 2022, en el cual el Ing. Jackson Michael Quevedo, Mgs en calidad de Director de Titulación del Proyecto denominado **"Plan de comunicación Interna para el personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo, Provincia de Loja durante el periodo 2022"**, asignado a la Estudiante Maritza Alexandra Angamarca M, en el cual solicita autorización para el levantamiento de información, investigación y socialización de la propuesta de acción.


Una vez analizada la petición señalada en el inciso anterior se dispone lo siguiente:  
Por considerar de importancia institucional el proyecto denominado **"Plan de comunicación Interna para el personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo, Provincia de Loja durante el periodo 2022"**, SE APRUEBA la petición solicitada en el oficio innumerado de fecha 15 de julio del 2022, para lo cual se dispone se realicen las acciones correspondientes y la coordinación con el Departamento de Talento Humano para la ejecución del mencionado proyecto.

Particular que pongo en conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente.

ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA





Myr. Máximo Javier Santos Ramírez  
JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE CATAMAYO

---

Dirección: Calle Eugenio Espejo y 18 de agosto  
Teléfono: 07-2676-020 – 07-2277-102  
E-mail: bomberos\_catamayo@hotmail.com SITIO WEB: www.cbcc.gob.ec  
Catamayo – Loja - Ecuador

## 14.5 Certificado de Aprobación – Vicerrectorado

  
INSTITUTO TECNOLÓGICO  
SUDAMERICANO  
Avances en la Educación

VICERRECTORADO ACADÉMICO

---

Loja, 13 de Julio del 2022  
Of. N° 429 -VDIN-ISTS-2022

Sr.(ita). ANGAMARCA MURQUINCHO MARITZA ALEXANDRA  
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTION DEL TALENTO HUMANO**  
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Mgs. JACKSON MICHAEL QUEVEDO JUMBO.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,

  
Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.  
**VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS**



---

Matríz: Miguel Riofrío 156-25 entre Sucre y Bolívar. Telfs: 07-2587258 / 07-2587210 Pagina Web:  
[www.tecnologicosudamericano.edu.ec](http://www.tecnologicosudamericano.edu.ec)

## 14.6 Oficio de Solicitud Para la Socialización



**INSTITUTO TECNOLÓGICO  
SUDAMERICANO**  
*Hacemos gente de talento!*



**TALENTO HUMANO**  
TECNOLOGÍA SUPERIOR

Loja, 12 de septiembre de 2022

Mayor.  
Máximo Javier Santos Ramírez  
**JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO**

Presente.-

De nuestra consideración:

Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permitamos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de Director de Titulación, solicito de la manera más cordial se indique la *fecha, hora y responsable* para el proceso de socialización de los resultados finales del tema investigación denominado **"Plan de Comunicación Interna para el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo, Provincia Loja durante el periodo 2022"**, ejecutado por los estudiantes **Maritza Alexandra Angamarca Murquincho** con C.I 1150026639, mismo que necesitan de su previa autorización para coordinar dicha actividad.

De esta manera queremos contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes de la empresa como lo es el recurso humano y así mejorar la productividad de la institución y el buen desempeño de los colaboradores y trabajadores a su cargo.

A la espera de su gentil atención y aprobación nos despedimos agradeciéndole de antemano su predisposición y colaboración para que la academia a través de la investigación contribuya al desarrollo y bienestar organizacional.

Atentamente,



Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo Mgs.  
**DIRECTOR DEL PROYECTO**



CUERPO DE BOMBEROS DE CATAMAYO  
**RECIBIDO**  
FECHA 12-09-2022  
HORA 15H 28



Maritza Alexandra Angamarca M.  
**ESTUDIANTE RESPONSABLE**

## 14.7 Oficio de Aceptación de la Solicitud de la Socialización por Parte de la Empresa



### CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO

Fundado el 09 de mayo de 1997  
Acuerdo Ministerial 0524



Oficio Nro.045-JEF-CBCC-2022  
Catamayo, 15 de septiembre del 2022

Ing.  
Jackson Michael Quevedo, Mgs  
DIRECTOR DEL PROYECTO

Catamayo. -

En el presente expreso un cordial y atento saludo de quienes conformamos El Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo - Provincia de Loja, y a la vez desearle éxitos en tan importantes actividades de su cargo que desempeña en beneficio de la Institución a la que representa.

En atención al oficio de fecha 12 de septiembre del 2022, en el cual el Ing. Jackson Michael Quevedo, Mgs en calidad de Director de Titulación del Proyecto denominado **"Plan de comunicación Interna para el personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo, Provincia de Loja durante el periodo 2022"**, asignado a la Estudiante Maritza Alexandra Angamarca Murquincho con cedula de ciudadanía **Nro. 1150026689**, en el cual solicita autorización se indique fecha, hora y responsable para el proceso de socialización de resultados finales del tema de investigación denominado **"Plan de comunicación Interna para el personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo, Provincia de Loja durante el periodo 2022"**.

Una vez analizada la petición señalada en el inciso anterior se dispone lo siguiente:  
Por considerar de importancia institucional el proyecto denominado **"Plan de comunicación Interna para el personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo, Provincia de Loja durante el periodo 2022"**, se determina la socialización de los resultados del proyecto señalado para el **día jueves 15 de septiembre del 2022 a las 15h00**.

Particular que pongo en conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente.

ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA



MAXIMO JAVIER  
SANTOS RAMIREZ

Myr. Máximo Javier Santos Ramírez  
**JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE CATAMAYO**

## 14.8 Certificado de Ejecución



### CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO

Fundado el 09 de mayo de 1997  
Acuerdo Ministerial 0524



Myr. Máximo Javier Santos Ramírez  
JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE CATAMAYO

Certifica:

Que la señorita **Maritza Alexandra Angamarca Murquincho** con cedula de ciudadanía N° 1150026639, realizo la **socialización y entrega de resultados "Brochure"** de su proyecto de titulación denominado **"PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA DURANTE EL PERIODO 2022"**, el mismo que se ha realizado con responsabilidad y eficiencia.

Lo precedente informo en honor a la verdad y autorizo el uso de este documento con el fin que a los interesados les convenga.

Catamayo, 19 de septiembre del 2022



Myr. Máximo Javier Santos Ramírez  
JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE CATAMAYO

**Dirección:** Calle Eugenio Espejo y 18 de agosto  
**Teléfono:** 07-2676-020 – 07-2277-102  
**E-mail:** bomberos\_catamayo@hotmail.com **SITIO WEB:** www.cbcc.gob.ec  
Catamayo – Loja – Ecuador

## 14.9 Certificado de Abstract



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
**SUDAMERICANO**  
*Hacemos parte de tu éxito*



**EA** ENGLISH AREA  
SUDAMERICANO INSTITUTE



**CIS** CENTRO  
DE IDIOMAS  
SUDAMERICANO

CERTF. N°. 015-KC-ISTS-2022  
Loja, 21 de Octubre de 2022

*La suscrita, Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño, **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,*

**CERTIFICA:**

*Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de la señorita **ANGAMARCA MURQUINCHO MARITZA ALEXANDRA** estudiante en proceso de titulación periodo Abril – Noviembre 2022 de la carrera de **TALENTO HUMANO**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.*

*Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.*

***English is a piece of cake!***



Checked by  
**Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño**  
ENGLISH TEACHER

*Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño.*  
**DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS**

Matriz: Miguel Riofrío 156-26 entre Sucre y Bolívar

#### 14.10 Encuesta Aplicada

Estimado/a, reciba un cordial saludo de parte de la carrera de la Tecnología de Gestión de Talento Humano del Instituto Superior Sudamericano. La presente encuesta tiene como finalidad recolectar información sobre nuestro proyecto de titulación denominado: **“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022”**, cuyo objetivo es promover, mantener y mejorar el desempeño y el ambiente laboral. Es de vital importancia la mayor confiabilidad y transparencia del mismo, ya que los datos proporcionados serán utilizados con fines académicos.

##### Edad

- |                      |                  |
|----------------------|------------------|
| Menos de 22 años ( ) | 31 – 40 años ( ) |
| )                    |                  |
| 23 - 30 años ( )     | 41 – 50 años ( ) |
| 51 – o más años ( )  |                  |

##### Genero

- |              |               |           |
|--------------|---------------|-----------|
| Femenino ( ) | Masculino ( ) | Otros ( ) |
| )            |               |           |

##### Nivel de educación

- |                  |                               |
|------------------|-------------------------------|
| Bachillerato ( ) | Tecnología/ Universitario ( ) |
| Maestría ( )     | Doctorado ( )                 |
| Ninguno ( )      |                               |



**Departamento o área que pertenece**

Administrativo ( )

Operativo ( )

Técnico ( )

Servicio General ( )

**Tiempo de empleabilidad**

1 – 11 meses ( )

1 año a 2 años ( )

3 – 4 años ( )

4 – 5 años ( )

5 años – a más ( )

**1. ¿Conoce usted sobre el tema de Comunicación Interna?**

Si ( )

No ( )

Tal vez ( )

**2. Del siguiente listado ¿Qué medio de comunicación interno considera usted que se utiliza dentro de la empresa?**

Tablones de anuncios ( )

Señalizaciones ( )

Correo Electrónico ( )

Videoconferencia ( )

Otro ( )



**8. ¿En qué lapso de tiempo se realizan evaluaciones sobre la comunicación interna en el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo?**

Trimestral ( )                      Semestral ( )                      Anual ( )

Cada 2 años o mas ( )

**9. ¿Considera usted que es indispensable crear un plan de comunicación interna?**

Si ( )                                      No ( )                                      Tal vez ( )

**10. ¿Sabía usted que la comunicación interna dentro de la organización es importante para mejorar el desempeño y el ambiente laboral?**

Si ( )                                      No ( )                                      Tal vez ( )

**11. Considera usted que al momento de implementar el plan de comunicación interna se evalúen las consecuencias que se encuentren presentes en su entorno laboral.**

Si ( )                                      No ( )                                      Tal vez ( )

**12. ¿Le gustaría usted que el plan de comunicación interna se coloque estrategias y objetivos para cada área o departamento?**

Si ( )                                      No ( )                                      Tal vez ( )

**13. ¿Le gustaría usted que el plan de comunicación interno cuente con su propio canal de información?**

Si ( )                                      No ( )                                      Tal vez ( )



### 14.11 Entrevista Aplicada

Estimado/a, reciba una cordial saludo de parte de la carrera de la Tecnología de Gestión de Talento Humano del Instituto Superior Sudamericano, es muy grato dirigir a usted, el motivo de la presente es solicitarle de la manera más cordial la aplicación de una entrevista con preguntas abiertas con el fin de levantar información para el proyecto de investigación denominado “PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022”, pues la información que nos facilita por medio de la será de confidencialidad.

- ✓ **Nombres y Apellidos:**
- ✓ **Cargo en la organización:**
- ✓ **Tiempo de empleabilidad:**
- ✓ **Cantidad de personal a su cargo:**

1. ¿Conoce usted sobre el tema de la comunicación interna?
2. ¿Considera usted conveniente que es necesario brindar capacitaciones sobre la comunicación interna al personal?
3. ¿Cuál es el mayor problema al no contar con un plan de comunicación interna?
4. Según a su criterio ¿Cuál es la importancia que el Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo cuente con un plan de comunicación interno?
5. ¿Cuáles cree usted que son los beneficios o ventajas de contar con un plan de comunicación interno en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo?
6. ¿Desde su punto de vista, cuáles son las consecuencias al no contar con el plan de comunicación interna?
7. ¿Desde su punto de vista laboral cuales serían las mejores estrategias para planificar un plan de comunicación interna?

8. ¿Por qué medio de comunicación le gustaría conocer la propuesta del plan de comunicación interna?

## 14.12 Plan de Socialización

**Tabla 30**


*Plan de Socialización.*

Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
15 - 09 - 2022	PowerPoint Proyector	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Palabras de bienvenida hacia el personal del Cuerpo de Bombero de Catamayo.</li> <li>✓ Socialización de resultados.</li> <li>✓ Preguntas e inquietudes por parte del personal.</li> <li>✓ Despedida.</li> </ul>	Dar a conocer al Cuerpo de Bomberos de Catamayo, los resultados del plan de comunicación interna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tema</li> <li>✓ Presentación de la empresa</li> <li>✓ Norma legal</li> <li>✓ Diagnóstico de la empresa</li> <li>✓ Cuadro comparativo ventajas – desventajas</li> <li>✓ Propuesta de acción – Actividades a realizar</li> <li>✓ Presupuesto</li> <li>✓ Resultados esperados</li> </ul>	Jueves	15:00 PM	Ninguna


Nota: Referente al plan de socialización de la propuesta de acción en la institución.

Figura 29

Registro de evidencia de la socialización de la propuesta de acción.













**INSTITUTO TECNOLÓGICO  
SUDAMERICANO**  
*hacemos parte de talento*




**TALENTO HUMANO**  
TECNOLOGÍA SUPERIOR

**REGISTRO DE SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN  
INTERNO EN EL CUERPO DE BOMBERO DE CATAMAYO**

NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	FIRMA
Jonathan Rene Aguirre Villalta	1105033703	
Cristian Fernando Hualde Ochoa	1105778987	
Juan Alberto Flores Ruiz	1105589111	
Kevin Joel Reyes Cande	1105070971	
Rogelio Rosales	1900336835	
Danny Mollo	1104772366	
Luis Leonidas Saguitanda	1105942042	
Nixon Herrera	1103782483	
MARINO SANTOS RAMIREZ	1100649134	
Lourdes Jimenez Palacios	1105169804	

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo Mgs.

**DIRECTOR DEL PROYECTO**



Maritza Alexandra Angamarca M.

**ESTUDIANTE RESPONSABLE**

Nota: Referente al registro de la socialización de la propuesta de acción en la institución.

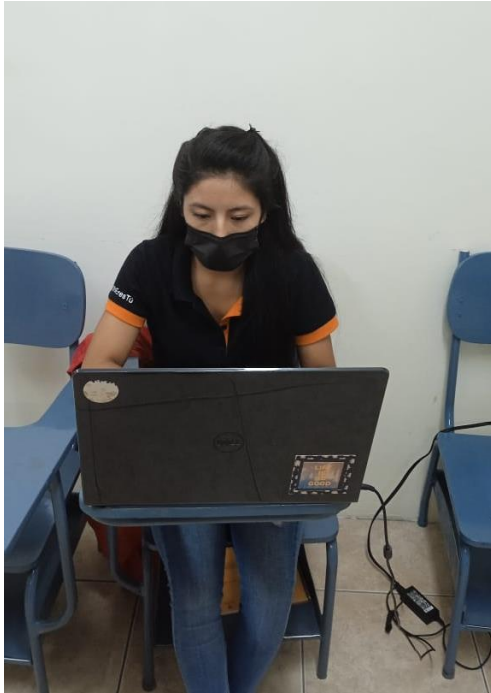


## 14.13 Evidencias Fotográficas del Proceso

### FASE 1

**Figura 30**

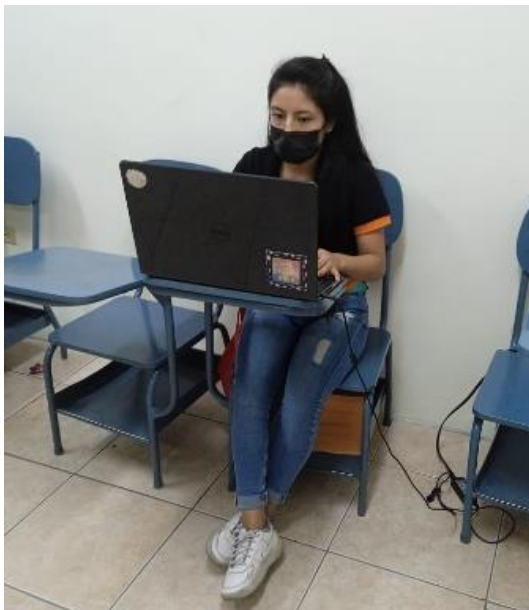
*Buscando información bibliográfica*



Nota: Referente a la evidencia de la recolección de información bibliográfica.

**Figura 31**

Realizando la propuesta de acción



Nota: Referente a la evidencia de la elaboración de la propuesta de acción.

### FASE 2

**Figura 32**

*Entrevista al jefe del Cuerpo de Bombero de Catamayo*



Nota: Referente a la evidencia de la entrevista al jefe del Cuerpo de Bombero

**Figura 33**

*Entrevista al jefe de Talento Humano del Cuerpo de Bombero de Catamayo*



Nota: Referente a la evidencia de la entrevista al jefe de Talento Humano del Cuerpo de Bombero

**Figura 34**

*Entrevista a la contadora del Cuerpo de Bombero de Catamayo*



Nota: Referente a la evidencia de la entrevista a la secretaria del Cuerpo de Bombero

**Figura 35**

*Encuesta al miembro operativo del Cuerpo de Bombero de Catamayo*



Nota: Referente a la evidencia de la encuesta al personal del Cuerpo de Bomberos.

**Figura 36**

*Encuesta al miembro operativo del Cuerpo de Bombero de Catamayo*



Nota: Referente a la evidencia de la encuesta al personal del Cuerpo de Bomberos.

**Figura 37**

*Encuesta al miembro operativo del Cuerpo de Bombero de Catamayo*



Nota: Referente a la evidencia de la encuesta al personal del Cuerpo de Bomberos.

**Figura 38**

*Encuesta al miembro operativo del Cuerpo de Bombero de Catamayo*



Nota: Referente a la evidencia de la encuesta al personal del Cuerpo de Bomberos.

## **Socialización**

**Figura 39**

*Socialización de la propuesta de acción*



Nota: Referente a la evidencia de la socialización de la propuesta de acción en la institución.

**Figura 40**

*Socialización de la propuesta de acción*



Nota: Referente a la evidencia de la socialización de la propuesta de acción en la institución.

**Figura 41**

*Socialización de la propuesta de acción*



Nota: Referente a la evidencia de la socialización de la propuesta de acción en la institución.

**Figura 42**

*Socialización de la propuesta de acción*



Nota: Referente a la evidencia de la socialización de la propuesta de acción en la institución.

## 14.14 Entrega de resultados





## FICHA TECNICA

Ing. Ana Marcela Cordero Clavijo, Mgs.  
**Rectora**

Ing. Paulina Martínez, Mgs.  
**Vicerrectora Académico**

Tiga. Carla Benítez Torres.  
**Secretaria General**

Ing. Jackson Quevedo, Mgs.  
**Revisado y Aprobado por**

Maritza Alexandra Angamarca Murquincho  
**Autora**

Loja – Ecuador, octubre, 2022



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

FICHA TÉCNICA .....	00
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	01
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA .....	02
GLOSARIO DE TERMINOS .....	04
MARCO LEGAL / NOMATIVAS LEGALES .....	05
DIAGNOSTICO DE LA MEPRESA .....	05
CUADRO COMPARATIVO .....	06
PROPUESTA DE ACCIÓN .....	07
CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES .....	24
PRESUPUESTO .....	25
RESULTADOS ESPERADOS .....	26



## PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Catamayo es una Institución con 22 años de labor y servicio perenne a la ciudadanía, cuya finalidad es socorrer y atender en caso de desastres y emergencias; por ello, valientes hombres arriesgan diariamente sus vidas para salvar la de los demás.



## Filosofía Institucional

### Misión

Ser una institución eminentemente técnica de derecho público destinada a la prevención, protección, socorro y extinción de incendios, apoyo pre hospitalario, apoyo en otros eventos adversos de origen natural o antrópico, al socorro en catástrofes o siniestros que pongan en peligro la seguridad ciudadana, procurando a su vez una cultura de prevención en la sociedad.

### Visión

Ser reconocida como una institución de referencia provincial, capaces de brindar servicios de calidad, efectivos e innovadores en prevención de incendios, rescate de las personas y bienes afectados, así como el cuidado del medio ambiente y atención de emergencias, con personal efectivo, responsable, calificado, comprometido, motiva e idóneos para satisfacer las necesidades de nuestra comunidad.

### Valores

- *Respeto de los derechos humanos*
- *Eficacia*
- *Eficiencia*
- *Transparencia*
- *Igualdad*
- *Diligencia*
- *Imparcialidad*
- *Participación ciudadana*





## GLOSARIO DE TERMINOS

### A

**Ambiente laboral:** está relacionado con una constante búsqueda de nuestra mejor versión. Cada experiencia, sea buena o mala, nos deja una enseñanza: ser mejores cada día y progresar en todos los aspectos. (Vargas, 2021)

### C

**Colaboradores:** es una persona que realiza un aporte personal de manera voluntaria donde no existe relación de subordinación. (Córdova, 2022)

**Comunicación:** es el conjunto de condiciones en las que se produce la transmisión de un mensaje. Es el entorno o situación extralingüística que rodea e influye a la acción comunicativa. (Editorial Etece, 2022)

**Comunicación Interna:** son los canales y mecanismos de información que existen dentro de una organización determinada. (Editorial Etece, 2022)

**Comunicación asertiva:** se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar las opiniones y las valoraciones y enfrentamientos y la comunicación entre las personas. (Alonso, 2021)

### D

**Desempeño laboral:** es la calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. (Editorial Etece, 2022)

### M

**Medios de comunicación:** son todos aquellos sistemas que se basan, principalmente, en un conglomerado de canales e instrumentos comunicativos que permiten el desarrollo de un intercambio de información. (Delsol, 2022)

### N

**Normas:** es una prescripción dirigida al orden del comportamiento humano prescrita por una autoridad cuyo incumplimiento puede llevar a una sanción generalmente, impone deberes y confiere derechos. (Aftalion, 1994)

### O

**Organización:** es un sistema social formado por un grupo de personas enfocadas en un objetivo en común a lograr dentro de un tiempo, espacio y cultura determinada. (Editorial Etece, 2021)

### P

**Planificación:** al conjunto de acciones y decisiones creadas para cumplir un objetivo específico, utilizando los recursos a disposición y en un marco temporal predeterminado. (Uriarte, 2020)

### Cuadro comparativo de ventajas y desventajas

Ventajas	Desventajas
✓ Permite conocer la situación de la empresa y los logros de la empresa.	✗ No saber cuáles son las causas ni los problemas de la institución.
✓ Colaboradores motivados y comprometidos con la institución generando mayor productividad.	✗ Disminuye la productividad y eficiencia a los colaboradores.
✓ Mejora el ambiente laboral y las relaciones entre los colaboradores.	✗ Genera desconfianza y desmotivación entre el empleado y empleador.
✓ Contribuye a cumplir los objetivos de la institución.	
✓ Disminución de la confidencialidad entendida (rumores).	



**07** ▶ PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.


## PROPUESTA DE ACCIÓN

### Área 1: Comunicación

Objetivo	Indicador	Meta
Aprender a determinar la comunicación entre el área administrativa y operativa de la institución.	Mejorar la difusión y acogida de información entre el personal.	Ayudar a mantener una comunicación interna más efectiva dentro de la institución.



### Actividad: Actividades de team building con los colaboradores



**Responsable:**  
Jefe de talento Humano

**Recursos:**  
Espacio libre  
Refrigerio

**Tiempo:**  
1 hora

#### Pasos a seguir:

1. Dividir en grupo de 5 a 6 personas por equipo.
2. El desafío es construir una estructura que soporte un marshmallow en la parte superior, usando 20 palitos de espagueti, cinta y cuerda.
3. La torre más alta es la ganadora. Aquí se pone a prueba la capacidad de resolver problemas y la comunicación que se debe tener en equipo.

**A quien va a dirigir:** Al personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo.

Presupuesto	
Detalle	Valor
Cancha Sintética	\$ 60,00
Bebida (agua)	\$ 20,00
Refrigerio (sándwich de pan con pollo, tomate y lechuga)	-
Total	\$ 107,00



#### Finalidad:

Crear capacidad de escucha y habilidades de instrucción para una mejor comunicación.

**08** ▶ PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.



**Área 1: Comunicación**

Objetivo	Indicador	Meta
Identificar los diferentes problemas comunicacionales de la institución.	Evaluar la interacción entre empleado y empleador.	Conocer las debilidades y necesidades de los empleados.

**Actividad: Actividades de team building con los colaboradores**

**Responsable:**  
Jefe de talento Humano

**Recursos:**  
Espacio libre, Hoja de papel bond, Marcador, Refrigerio

**Tiempo:**  
1 hora

**Pasos a seguir:**

1. Formar un círculo entre todas los participantes y entregar al primer participante un mensaje escrito. Lo cual lo leerá y lo dirá al oído a la siguiente persona del círculo.
2. La segunda persona le transmitirá a la siguiente lo que ha escuchado y así sucesivamente hasta llegar al último participante.
3. En ese momento, la última persona revela en voz alta lo que ha entendido y la primera leerá, también en voz alta el mensaje inicial.
4. En caso de no corresponderse, procederemos a un análisis oral entre todos para detectar donde han ocurrido los problemas de comunicación.

**A quien va a dirigir:** Al personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo.

Presupuesto	
Detalle	Valor
Hojas de papel bond	\$ 0,25
Marcador	\$ 0,75
Refrigerio (ensalada de frutas)	\$ 18,00
Total	\$19,00

**Finalidad:**

Lograr una mejor comunicación asertiva entre el personal.



**09** ▶ PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.

**Área 2: Canales de comunicación**

Objetivo	Indicador	Meta
Definir los canales de comunicación conforme a la filosofía corporativa de la institución.	Desarrollar una comunicación efectiva entre el área administrativa y operativa.	Lograr que los colaboradores cumplan la filosofía.



**Actividad: Realizar actividades lúdicas con el personal de la institución.**

Tipo de actividad: mensaje en la espalda

**Responsable:**

Jefe de talento Humano

**Recursos:**

Papel Bom, Marcador

Salón de reuniones

**Tiempo:**

30 minutos



**Pasos a seguir:**

1. Compiten dos grupos sentados en fila india.
2. El dinamizador enseña a los últimos de cada grupo un dibujo de trazos sencillos.
3. Esto deberán hacer llegar la información del dibujo realizándolo en la espalda del compañero que esta adelante con el dedo, este pasara la información al que esta adelante y así hasta que llegue al primero, el cual dibujara el resultado del mensaje.
4. Gana el que se acerque al dibujo original.

**A quien va a dirigir:** Al personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo.

Presupuesto	
Detalle	Valor
Hojas de papel bond	\$ 1,80
Marcador	\$ 12,75
Salón de reuniones	No necesita presupuesto
Total	\$14,55



**Finalidad:**

Mejorar la comunicación interna entre los colaboradores de la institución.

**10** ▶ PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.

**Área 2: Canales de comunicación**

Objetivo	Indicador	Meta
Aplicar los canales de comunicación en los diferentes departamentos para resolver conflictos presentes en la institución.	Mantener un trato armónico y efectivo.	Mejorar el ambiente laboral y la relación entre el personal.



**Actividad: Desarrollar medios de canales de comunicación interna para el personal de la institución.**

**Responsable:**  
Talento Humano  
**Tiempo:**  
Mensualmente



**Medios de canales para el Cuerpo de Bombero de Catamayo**

Canal	Finalidad	Lugar	Recursos
Reuniones	Ya sean presenciales o virtuales, se trata de un canal de comunicación interna bastante efectivo es la oportunidad perfecta para intercambiar ideas y crear estrategias en conjunto.	Salón de reuniones de la institución.	Carpetas Esferos Computadora Papel boom
Emails	Por medio de este canal de información se pueden gestionar las tareas y hacer un seguimiento de los procesos de manera diaria.	C o r r e o institucional	Computadora
Redes sociales corporativas	Este es uno de los canales de comunicación interna empresarial más eficientes, ya que se puede generar un intercambio de información flexible, continuo e inmediato.	Sitio web institucional	Computadora
Chats internos	El chat interno permite agilizar los procesos e intercambiar mensajes en tiempo real.	W h a t s A p p institucional	Computadora
Videoconferencia	La videoconferencia facilita la comunicación de equipos remotos, permite ahorrar costos de traslados y gestionar equipos numerosos con facilidad.	Salón de reunión	Computadora

**11** ▶ PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.

<b>Presupuesto</b>		
	<b>Detalle</b>	<b>Valor</b>
	Computadora	No necesita de presupuesto
	Salón de reuniones	No necesita de presupuesto
	Carpetas	\$13,50
	Esferos	\$5,40
	Papel boom	\$3,50
	<b>Total</b>	<b>\$22,40</b>

**Finalidad:**

Intercambiar información entre equipos, poner las metas al día, alinear las actividades dentro de una empresa y delegar responsabilidades.



**12** ▶ PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.

**Área 3: Tipos de comunicación**

Objetivo	Indicador	Meta
Innovar la comunicación descendente y ascendente para garantizar una adecuada comprensión de los objetivos de la organización.	Desarrollar un a comunicación efectiva entre el área administrativa y operativa.	Mejorar un eficaz vínculo entre directivos y trabajadores



**Actividad: Realizar capacitaciones al personal de la institución.**

**Responsable:**

Talento Humano

**Recursos:**

Computadora, Proyector, Tablero, Esferos, cartulina, lápices y goma, Asesor externo (capacitador),Refrigerio

**Tiempo:**

Semestral



**CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN**

**Tiempo**

Reconocimiento laboral al trabajo en equipo

**Actividad**

Colaboradores alentados y capacitados en sus funciones encomendadas

**Participantes**

Eficiencia y eficacia de los equipos de trabajo de cada área

**Presupuesto**



**Detalle**

**Valor**

Proyector (alquilado)	\$25,00
Computadora	No necesita de presupuesto
Salón de reunión	No necesita de presupuesto
Cartulina, lápices y goma.	\$6,00
Tablero	\$3,00
Esferos	\$5,40
Refrigerio (sándwich de pan con queso y cola)	\$25,00
Asesor externo (capacitador)	\$80,00
Total	\$144,40

**Finalidad:**

Dar a conocer acerca de los tipos de comunicación y como poner en práctica en la vida laboral.

**13** ▶ PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.



**Área 3: Tipos de comunicación**

Objetivo	Indicador	Meta
Mejorar los tipos de comunicación entre los colaboradores y jefe para brindar la confianza y el crecimiento sano de cada empleado.	Desarrollar una comunicación efectiva.	Lograr que los colaboradores tengan confianza y una mejor comunicación.

**Actividad:** Realizar reuniones de staff periódicamente para mejorar los tipos de comunicación.

**Responsable:**  
Talento Humano

**Recursos:**  
Papelógrafo, Marcadores  
Cinta, Salón de reuniones

**Tiempo:**  
1 hora

**Pasos a seguir:**

1. Realizar una reunión con todos los colaboradores y empezar con un cuento o vivencia de para entrar en ambiente y confianza.
2. Después colocar 2 papelógrafo y solicitar a un colaborador que pase a escribir todos las opiniones y comentarios acerca de cómo mejorar los tipos de comunicación dentro de la institución.
3. Luego dar lectura y realizar una retroalimentación acerca del tema a todos los colaboradores.

**A quien va a dirigir:** Al personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo.

Presupuesto	
Detalle	Valor
Papelógrafo	\$1,00
Marcador	\$1,50
Cinta	\$1,25
Salón de reunión	No necesita presupuesto
Total	Total

**Finalidad:**

Brindar confianza, mantener un buen ambiente laboral y tener siempre en cuenta las opiniones de los colaboradores acerca el tema y ofrecer una retroalimentación.

**14** ▶ PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.



**Área 4: Compromiso**

Objetivo	Indicador	Meta
Generar un flujo de comunicación efectiva entre directores y colaboradores.	Crear colaboradores responsables y eficaces dentro de la institución.	Colaboradores satisfechos con el rol de desempeño.

**Actividad:** Realizar una actividad denominada **feed back** para saber la opinión de los colaboradores y el compromiso con la institución.

**Responsable:**  
Talento Humano

**Recursos:**  
Esferos, Hojas de papel boom  
Salón de reuniones

**Tiempo:**  
30 Minutos

**Pasos a seguir:**

1. Reunir en el salón de reuniones de la institución y brindar una hoja de papel boom y un esfero y solicitar a los colaboradores que coloquen sus opiniones con respecto a cómo se debe utilizar los medios de comunicación dentro de la institución para que el personal se comprometa a desarrollar de manera eficiente y eficaz todas las tareas dentro de la institución.
2. Luego solicitar la hoja y dar lectura a cada uno de las opiniones, además analizar con todos los colaboradores y poner en marcha en las diferentes áreas de trabajo.

**A quien va a dirigir:** Al personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo.

Presupuesto	
Detalle	Valor
Salón de reuniones	No requiere presupuesto
Esferos	\$ 6,00
Hojas de papel boom	\$ 3,0 0
Total	\$9,00

**Finalidad:**

Mejorar y saber la opinión de los colaboradores y poner en práctica en el entorno laboral.

**15** ▶ PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.

**Área 4: Compromiso**



Objetivo	Indicador	Meta
Promover la filosofía corporativa mediante la comunicación a los colaboradores.	Enviar recordatorios acerca de la filosofía institucional.	Mejorar el compromiso de los colaboradores dentro de la institución.

**Actividad:** Realizar material visual para colocar en el tablero institucional.



**Responsable:**  
Talento Humano

Recursos	Mediante	Presupuesto	A quien va dirigir	Tiempo
Impresora Computadora Diseñador gráfico Tablero de la institución Goma	Infografías Mensajes Frases	\$86,00	Al personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo	Mensualmente

**Finalidad:**

Para mejorar el compromiso y motivación del personal.

**16** ▶ PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.



**Área 5: Estrategias de comunicación**

Objetivo	Indicador	Meta
Conocer las mejores estrategias para mantener la comunicación entre el administrador y el personal.	Mejorar la relación y desempeño de los empleados de la institución.	Aplicar las estrategias de comunicación dentro de la institución.

**Actividad:** Realizar la actividad denominada mesa redonda a los colaboradores sobre las estrategias de comunicación.

**Responsable:**  
Talento Humano

**Recursos:**  
Marcadores, Papelógrafos  
Salón de reunión

**Tiempo:**  
30 minutos

**Pasos a seguir:**

1. Dividir en 2 grupos de 9 personas.
2. Presentar el tema el cual es estrategias de comunicación a los colaboradores.
3. Luego elegir a lazar a 3 personas de los diferentes grupos para que expliquen sus argumentos frente al resto de participantes.

**A cuál va dirigido:** Al personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo.

Presupuesto	
Detalle	Valor
Marcadores	\$5,00
Papelógrafos	\$1,00
Sala de reuniones	No requiere presupuesto
Total	\$6,00

**Finalidad:**

Permite observar la comunicación entre compañeros, la relación, la cooperación y las estrategias para la resolución de cierto tema.



**17** ▶ PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.



**Área 5: Estrategias de comunicación**

Objetivo	Indicador	Meta
Implementar un plan de comunicación interna en la institución.	Crear métodos donde se aplique las estrategias para mantener una buena comunicación.	Incrementar la satisfacción y el rendimiento del personal en el área de trabajo.

**Actividad: Elaboración del PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA.**

**Responsable:**  
Talento Humano

**Recursos:**  
Diseñador gráfico, Impresiones, Carpetas, Hojas de papel boom

**Tiempo:**  
-----

**Análisis**

El presente plan de comunicación interna, dirigido al Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo, tiene el propósito de que todos sus empleados, desde los directivos hasta los colaboradores, sean los encargados de difundir de manera adecuada y correspondiente la información profesional y técnica que se genera en la institución, para que sean canalizadas de forma adecuada y así contribuir a desarrollar nuevos procesos de comunicación que vinculen y socialicen un ambiente laboral oportuno y positivo entre todos los empleados y directivos.



# FODA



## FORTALEZAS

Personal joven dispuesto a cambios, personal administrativo con capacidad de escucha



## OPORTUNIDADES

Comvenio con municipio de catamayo.  
Profesionales del Cantón en psicología comunicacional.  
Plataformas virtuales con cursos de comunicación interna.



## DEBILIDADES

Falta de comunicación interna.  
Deficiente capacitación continua.  
Desconocimiento de reglamento interno.  
No ejecutar los tipos de comunicación interna con personal.



## AMENAZAS

Desinformación de las personas con los servicios que se ofrece.  
Poca acogida de la ciudadanía.  
Desinformación por medio de comunicación frente al personal del cuerpo de bomberos.





### Objetivo

Promover en la institución del Cuerpo de Bomberos del cantón Catamayo, un ambiente laboral propicio y oportuno mediante nuevas estrategias comunicacionales que contribuyan a impulsar el desarrollo y posicionamiento de la organización.

### Público

El Cuerpo de Bombero del Cantón Catamayo, contará con un plan de comunicación interna adecuado y elaborado sobre las falencias encontradas en esta investigación, constituirá una herramienta insuperable para su desarrollo organizacional que contribuirá a crear un ambiente laboral acertado y una insuperable estabilidad laboral dentro del personal que actualmente labora en ella. Unos de los beneficios que podemos encontrar son:



## BENEFICIOS

### INTERNO

Permite conocer el ambiente laboral de la organización.

Contribuye a estimular la creatividad de los trabajadores.

Favorece su enriquecimiento y desarrollo personal.

Hace que el trabajo y la dirección sean más cooperativos desapareciendo elementos de tensión y conflicto en las relaciones interpersonales.

Aumenta el compromiso con la organización.

Mejora la calidad de las decisiones.

### EXTERNOS

Mejorar la imagen de marca de la empresa.

Conocer cómo funcionan el resto de empresas para después utilizar esos datos en su propio beneficio.

Relacionarse de forma eficaz con los distintos grupos de interés.

Dar a conocer sus productos y servicios.



**21** ▶ PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.

## Tipos de comunicación

Tipos de comunicación	Objetivo	Estrategia	Actividad	Metodología	Recursos	Tiempo
Comunicación ascendente	Instaurar relaciones de confianza de los trabajadores hacia los directivos.	De Rapport	Intercambio de roles laborales	Establecer cada mes un sábado en la mañana donde los trabajadores serán los encargados de dirigir las actividades laborales y los directivos asumirán el rol que cumplen los trabajadores	Recursos Humanos y materiales	horas de un sábado cada mes durante un trimestre
Comunicación descendente	Diseñar distintos canales de comunicación a nivel interno, para promover una cultura de interacción e inclusión empresarial	La cartelera inteligente	Elaboración y ubicación de carteleras en zonas estratégicas de la empresa, con contenido relevante tanto para los directivos como para los empleados.	La planificación del tema comunicacional será ejecutada con una regularidad mensual bajo la conducción de un profesional encargado, quien utilizará estrategias innovadoras y aplica a recursos oportunos para persuadir a los trabajadores y reducir el nivel de rumor e inestabilidad comunicativa.	Recursos Humanos y materiales	Mensual (12 veces en el año)
Comunicación Horizontal	Mejorar las relaciones humanas entre los directivos y trabajadores en la empresa	Reunión de ejemplares	Desarrollar reuniones de trabajo en las que los directivos y trabajadores críticas y sugerencias para perfeccionar las relaciones humanas en la empresa.	Se realizará una reunión de trabajo con todo el personal en las que cada directivo y empleado pueda plantear con libertad cualquier inquietud que contribuya a perfeccionar las relaciones humanas.	Recursos Humanos y materiales	Una vez por semestre (2 veces al año).
Comunicación vertical	Fomentar la participación y socialización de los trabajadores con los directivos para ampliar los vínculos de confraternidad y unión.	De fraternidad laboral	Celebración cada mes de cumpleaños colectivos que incluyan un almuerzo de socialización.	Los directivos y trabajadores serán condecorados y felicitados de acuerdo con su nivel de rendimiento, eficacia y productividad, sin distinción alguna, a través de incentivos económicos y morales.	Recursos Humanos y materiales	2 horas cada mes durante un trimestre

## 22 ▶ PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.

Presupuesto	
Detalle	Valor
Inversión para el desarrollo de actividades	\$412,10
Inversión para publicidad y marketing digital (Televisión, radios)	\$250,00
Inversión de herramientas de comunicación (Redes sociales)	\$180,00
Inversión de recursos humanos (Diseñador gráfico, publicista)	\$350,00
<b>Total</b>	<b>\$1.192,10</b>



### Medios de publicidad

Para la publicación y marketing del plan de comunicación interno para los colaboradores de la institución se realizará en los siguientes medios: página web de la institución, televisión y revista.

### Ejecución y evaluación

Para la ejecución del presente plan de comunicación interna se desarrollará mediante una socialización con todos los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Catamayo, a continuación, se presente la siguiente invitación:

#### SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

Tiempo	Lugar	Participantes	Responsable	Recursos
1 hora	Salón de reuniones de la institución	Personal del Cuerpo Bombero de Catamayo	Talento humano	Memoria portátil Presentación PowerPoint Proyector

## Evaluación

Para evaluar la propuesta del plan de comunicación interna del Cuerpo de Bomberos de Catamayo se solicitará una reunión de trabajo con todo el colaborador para saber la capacidad de conocimientos adquirido y a su vez para saber si es necesario brindar una retroalimentación.







**25** ▶ PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA LOJA DURANTE EL PERIODO 2022.

<b>Presupuesto</b>	
<b>Área de intervención - Comunicación</b>	<b>Valor</b>
Actividades de team building con los colaboradores.	107,00
Realizar actividades denominada el teléfono estropeado para mejorar la comunicación institucional.	19,00
<b>Total</b>	<b>126,00</b>
<b>Área de intervención - Canales de comunicación</b>	
Realizar actividades lúdicas con el personal de la institución.	14,55
Desarrollar medios de canales de comunicación interna para el personal de la institución	22,40
<b>Total</b>	<b>\$36,95</b>
<b>Área de intervención - Tipos de comunicación</b>	
Realizar capacitaciones al personal de la institución.	144,40
Realizar reuniones de staff periódicamente para mejorar los tipos de comunicación.	3,75
<b>Total</b>	<b>\$148,15</b>
<b>Área de intervención - Compromiso</b>	
Realizar una actividad denominada feed back para saber la opinión de los colaboradores y el compromiso con la institución.	9,00
Realizar material visual para colocar en el tablero institucional.	86,00
<b>Total</b>	<b>\$95,00</b>
<b>Área de intervención - Estrategias de comunicación</b>	
Realizar la actividad denominada mesa redonda a los colaboradores sobre las estrategias de comunicación.	6,00
Elaboración del plan de comunicación interna.	1,192,10
<b>Total</b>	<b>\$1,192,10</b>
<b>TOTAL \$2.948,40</b>	

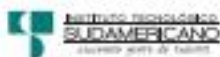
## RESULTADOS ESPERADOS

- ▶ Al contar con una buena comunicación interna en la institución nos permite agilizar los flujos de información, ayuda a la formación de la identidad de la empresa y a mantener una comunicación interna más efectiva.
- ▶ Mediante el uso correcto de los canales de comunicación dentro de la institución nos ayuda cumplir con los objetivos planificados y también permite mantener un ambiente laboral armonioso entre todo el personal.
- ▶ A través de los tipos de comunicación ayuda a mantener un eficaz vínculo entre directivos y trabajadores o viceversa y a su vez permite agilizar un método de trabajo eficiente y eficaz.
- ▶ Tener trabajadores comprometidos con la institución y su nivel de productividad ascenderá, logrando beneficios tanto para el propio trabajador como para la institución.
- ▶ Por medio de las estrategias de comunicación ayudara a tener una mayor productividad y ambiente laboral dentro del Cuerpo de Bomberos del Catón Catamayo y a la vez se permite tener colaboradores eficientes que desarrollan las actividades de mejor manera en cada una de sus áreas.



[www.soydelsuda.com](http://www.soydelsuda.com)

Loja-Ecuador  
2022



📍 Campues Loja

Miguel Riofrío 156-26 Sucre y Bolívar

📞 096 801 5134

📱 /institutosudamericano Loja

*Evoluciona. ¡Sé parte del Suda...!*