



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

TEMA:

Análisis de la incidencia de la Comunicación Efectiva sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

AUTORES:

Sorroza Bohórquez Mónica Andrea
Valencia Yugcha Judith Jazmín

**Previo a la obtención del grado Académico de
MAGISTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TUTOR:

Ing. Rodríguez Bustos Andrea Johanna, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador
2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Sorroza Bohórquez Mónica Andrea y Valencia Yugcha Judith Jazmín, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gestión del Talento Humano**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Andrea Johanna Rodríguez Bustos, Mgs.

REVISOR

Ing. Freddy Camacho Villagómez, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Ing. Zoila Bustos Goya, Mgs.

Guayaquil, a los 15 días del mes de diciembre del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Mónica Andrea Sorroza Bohórquez
Judith Jazmín Valencia Yugcha

DECLARAMOS QUE:

El Proyecto de Investigación **Análisis de la incidencia de la Comunicación Efectiva sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

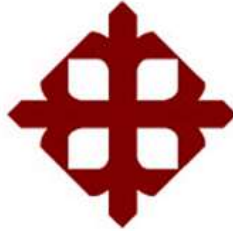
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 15 días del mes de diciembre del año 2023

AUTORES

Mónica Andrea Sorroza Bohórquez

Judith Jazmín Valencia Yugcha



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Mónica Andrea Sorroza Bohórquez
Judith Jazmín Valencia Yugcha

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gestión del Talento Humano** titulado: **Análisis de la incidencia de la Comunicación Efectiva sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 15 días del mes de diciembre del año 2023

AUTORES

Mónica Andrea Sorroza Bohórquez

Judith Jazmín Valencia Yugcha



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

INFORME DE URKUND

Original
by Turnitin

Document Information

Analyzed document	SORROZA_VALENCIA.docx (D173312344)	
Submitted	9/1/2023 6:07:00 AM	
Submitted by	Andrea Rodriguez	
Submitter email	andrea.rodriguez206@cu.ucsg.edu.ec	
Similarity	0%	
Analysis address	andrea.rodriguez206.ucsg@analysis.arkund.com	

TEMA: Análisis de la incidencia de la Comunicación Efectiva sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil

MAESTRANTES: Mónica Andrea, Sorroza Bohórquez; Judith Jazmín, Valencia Yugcha

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, III COHORTE

ELABORADO POR:

**Andrea Johanna Rodríguez Bustos
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION**

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme y darme la fortaleza para superarme y a la Universidad de Santiago de Guayaquil que, una vez más abrió sus puertas para formarme y aportar en mi nivel profesional a través de los conocimientos impartidos por cada uno de los docentes.

A mis padres por haberme inculcado la constancia y superación tanto personal como profesional, debiendo a ellos la mayoría de los logros alcanzados, motivándome constantemente a cumplir paso a paso para obtener todo lo que anhelo.

A mi esposo y mi hijo, por apoyarme incondicionalmente durante todo el proceso de esta Maestría. Por la paciencia y comprensión durante las largas horas que dediqué a trabajar en los talleres; así como entendieron mi compromiso y el sacrificio por no compartir mucho tiempo con ustedes para terminar mi proyecto. Este logro también es de ustedes y estoy emocionada de seguir compartiendo cada meta ya que son mi mayor motivación e inspiración.

Mónica Andrea Sorroza Bohórquez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, ser divino, por siempre guiar y bendecir mi camino, a mis padres, Jenny y Ufredo, quienes siempre han estado allí apoyándome en el transcurso de esta maestría.

Judith Jazmín Valencia Yugcha

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios, mi madre y mi familia por ser los motores constantes para darme las fuerzas y motivación durante este camino, inspirándome para lograr cada metada trazada.

Mónica Andrea Sorroza Bohórquez

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado para Dios principalmente, quien me permite tener salud para poder día a día ir realizando la suma de esfuerzos para lograr cumplir siempre las metas propuestas.

Judith Jazmín Valencia Yugcha

Índice General

CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	III
AUTORIZACIÓN	IV
INFORME DE URKUND	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VIII
Índice General.....	X
Índice de Tablas.....	XIII
Índice de Figuras	XIV
Resumen	XVI
Abstract.....	XVII
Introducción.....	2
Antecedentes.....	3
Planteamiento de la Investigación	4
Formulación del Problema.....	7
Justificación	7
Objetivos de la Investigación	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos.....	10
Hipótesis	11
Preguntas de Investigación	11
Limitaciones y Delimitaciones	11
Limitaciones de la investigación	11
Delimitaciones de la investigación	11
Capítulo 1	12
Marco Teórico y Conceptual	12
Marco Teórico	12
Teoría de la productividad marginal.....	12
Teoría de la política de la comunicación integral organizacional	14
Teoría de la comunicación organizacional	16
Teoría de la aguja hipodérmica	17
Teoría de la comunicación humana	19

Teorías del desempeño laboral	22
Marco Conceptual.....	23
Comunicación Efectiva.....	23
Barreras de comunicación	26
Desempeño Laboral.....	27
Seguridad Laboral.....	29
Capítulo 2	31
Marco Referencial	31
Investigaciones Referenciales.....	31
Situación Actual	36
Marco Legal.....	37
Capítulo 3	38
Marco Metodológico	38
Enfoque de Investigación	38
Método de Investigación	38
Diseño de Investigación.....	39
Tipo de Investigación	39
Alcance de Investigación.....	39
Población y Muestra	40
Población	40
Muestra.....	40
Técnica e Instrumento de Recopilación de Información	40
Técnica.....	40
Instrumento.....	41
Procesamiento de datos	41
Resultados.....	43
Comunicación efectiva	43
Desempeño Laboral.....	57
Resultados de estadística inferencial	80
Análisis General de Resultados	85
Capítulo 4	88
Propuesta	88
Objetivos.....	88
Objetivo general	88

Objetivos específicos.....	88
Justificación.....	88
Plan de acción.....	89
Materiales y Recursos Financieros	96
Cronograma	98
Conclusiones.....	99
Recomendaciones	101
Referencias	102
Apéndices	112
Apéndice A. Cuestionario de Comunicación Efectiva	112
Apéndice B. Desempeño laboral	114

Índice de Tablas

Tabla 1	Promedios de las dimensiones de la variable comunicación efectiva	80
Tabla 2	Promedios de las dimensiones de la variable desempeño laboral	81
Tabla 3	Correlación de Pearson entre variables	82
Tabla 4	Correlación entre dimensiones de comunicación efectiva y desempeño laboral	83
Tabla 5	Programa de capacitación.....	90
Tabla 6	Taller práctico.....	92
Tabla 7	Recursos financieros.....	97
Tabla 8	Cronograma del plan de acción	98

Índice de Figuras

Figura 1 Habilidad transmisión información.....	43
Figura 2 Lenguaje corporal	44
Figura 3 Directrices, comunicados y demás.....	45
Figura 4 Escucha activa.....	46
Figura 5 Brinda sugerencias de forma respetuosa.....	46
Figura 6 Políticas son explicadas	47
Figura 7 Motivado por superiores	48
Figura 8 Expresar sentimientos y/o emociones	49
Figura 9 Recibe información correcta	50
Figura 10 Superior brinda información e instrucciones	51
Figura 11 Sugerencias e inquietudes aceptadas.....	51
Figura 12 Trabajo planificado y coordinado	52
Figura 13 Conversación con superior.....	53
Figura 14 Compañeros respetan sus sugerencias	54
Figura 15 Buena comunicación interpersonal	55
Figura 16 Uso de palabras correctas.....	55
Figura 17 Comunicación clara y concisa.....	56
Figura 18 Palabras y tonos de voz.....	57
Figura 19 Existen problemas durante el desarrollo de sus funciones.....	58
Figura 20 Cumplimiento de actividades.....	59
Figura 21 Objetivos y metas claras	59
Figura 22 Desarrollo de funciones	60
Figura 23 Recursos no suficientes.....	61
Figura 24 Profesional en labores	62
Figura 25 Exceso de control.....	62
Figura 26 Orienta al personal o usuarios	63
Figura 27 Problemas en su organización.....	64
Figura 28 Cordial con compañeros o usuarios	65
Figura 29 Puntualidad.....	66
Figura 30 Capacidades y habilidades no consideradas.....	66
Figura 31 Anticipación a problemas.....	67
Figura 32 Nuevas ideas para mejorar procesos	68

Figura 33 Jornadas agobiantes.....	69
Figura 34 Oportunidad de desarrollo profesional.....	70
Figura 35 Suficientes capacitaciones.....	71
Figura 36 Participativo en el equipo de trabajo.....	71
Figura 37 Dificultades para asumir liderazgo.....	72
Figura 38 Actividades integradoras.....	73
Figura 39 Planificación de actividades laborales	74
Figura 40 Indicadores de desempeño exigentes	75
Figura 41 Prioriza sus metas y objetivos	76
Figura 42 Uso adecuado de recursos, herramientas y equipo	77
Figura 43 Desmotivado al ejecutar sus funciones	77
Figura 44 Relación con superiores	78
Figura 45 Reconocimiento de incentivos por logros	79
Figura 46 Tríptico parte uno.....	91
Figura 47 Tríptico parte dos	92
Figura 48 Intranet de la institución.....	94
Figura 49 Reconocimiento en intranet	96

Resumen

El trabajo actual tiene como objetivo determinar incidencia de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil para diseñar estrategias de mejora. Su cumplimiento se logra por medio del uso de un enfoque cuantitativo, método deductivo, diseño transversal y alcance correlacional, la muestra estuvo conformada por 198 trabajadores del área administrativa elegidos mediante censo. Los resultados indicaron que la comunicación efectiva consiguió una media de 4.20, debido a los canales formales y las funciones de la comunicación, específicamente porque sus sugerencias e inquietudes no siempre son aceptadas por la autoridad y por no poder expresar sus sentimientos y/o emociones. En cambio, el desempeño laboral obtuvo un promedio de 4.02 a causa del trabajo en equipo y la organización, en especial por no recibir siempre suficientes capacitaciones y no tener oportunidades que le permitan el desarrollo profesional en la institución. Asimismo, se observó que los incentivos por logros no influyen en su rendimiento laboral y que los indicadores de desempeño son muy exigentes. Por lo cual, se concluyó que la comunicación efectiva se correlaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral ($r=0.453$; $p<0.01$).

Palabras Claves: *Comunicación efectiva, Desempeño laboral, Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, Estrategias de mejora, Recursos humanos.*

Abstract

The current work aims to determine the incidence of effective communication in the work performance of the administrative collaborators of the Benemerito Fire Department of Guayaquil to design improvement strategies. Its compliance is achieved through the use of a quantitative approach, deductive method, transverse design and correlational scope, and the sample was made up of 198 workers of the administrative area chosen by census. The results indicated that effective communication achieved an average of 4.20, due to formal channels and communication functions, specifically because their suggestions and concerns are not always accepted by authority and for not being able to express their feelings and/or emotions. On the other hand, the work performance obtained an average of 4.02 due to teamwork and the organization, especially for not always receiving enough training and not having opportunities that allow professional development in the institution. Likewise, it was observed that the incentives for achievements do not influence their work performance and that the performance indicators are very demanding. Therefore, it was concluded that effective communication correlates positively and significantly with work performance ($R = 0.453$; $p < 0.01$).

Keywords: *Effective communication, work performance, Benemérito Fire Department of Guayaquil, improvement strategies, human resources.*

Introducción

La comunicación para que sea viable debe tener en cuenta algunos factores como el contexto que facilita la comprensión, el lenguaje permite la claridad, el tono que influye en la interpretación del mensaje y el canal que define su alcance, al emplear un medio apropiado para los participantes (Quaranta, 2019). Por otra parte, el desempeño laboral es clave para medir la eficiencia y productividad en el trabajo, y requiere seguimiento constante y los factores influyentes son la motivación, habilidades, ambiente laboral y capacitación (Valverde, Estrada, Quispe, Mamani, & Mamani, 2020).

Ante el contexto anterior, la necesidad de investigar ambos indicadores radica en identificar conflictos en el lugar de estudio y mejorar el ambiente laboral, promoviendo el trabajo en equipo, la eficiencia y la calidad de las tareas. Por tales motivos, el objetivo general del estudio se centra en analizar la incidencia de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil para diseñar estrategias de mejora.

La primera sección aborda el marco teórico, revisando exhaustivamente las variables de estudio y los criterios teóricos relevantes. Se presenta un resumen conciso del marco conceptual. La segunda sección se enfoca en el marco referencial, incluyendo investigaciones previas a nivel internacional, nacional y local, estableciendo los fundamentos del estudio, objetivos, resultados y contexto actual, además de abordar el marco legal aplicable. La tercera sección define el enfoque metodológico, tratando la población y la muestra de investigación, el método de análisis estadístico y la operacionalización de variables con respaldo gráfico estadístico. Concluye con un análisis global. La cuarta sección propone tareas a realizar, basadas en objetivos, justificación, recursos y operaciones, detallando responsables y recursos, incluyendo un análisis financiero general y un calendario de actividades.

Antecedentes

La comunicación efectiva se remonta a la antigüedad, cuyos primeros intentos de comunicación se originaron en la necesidad de los seres humanos de comunicarse unos con otros. Todo esto, partía especialmente de las sociedades tribales, donde la comunicación efectiva era necesaria para coordinar las actividades de caza y pesca; sin embargo, en el transcurso de la historia, dicho indicador se ha perfeccionado a medida que los seres humanos han desarrollado nuevas formas de comunicación, como el lenguaje verbal, la escritura y las tecnologías de la información (Hernández, Lluesma & De Veras, 2019).

Gracias a esta, se mejora la comprensión y claridad de lo que el emisor le informa al receptor, de tal forma que fortalece las relaciones personales y profesionales. Asimismo, aumenta la eficiencia en el trabajo y la productividad.

En la actualidad, la comunicación efectiva es sumamente importante, debido que, con la globalización, las personas están en contacto con otros grupos de todas partes del mundo. Conllevando, al aumento de la necesidad de comunicarse de manera efectiva, también es necesaria en el mundo laboral, ya que cada vez más se está coordinando el trabajo en equipo. Los empleados necesitan ser capaces de comunicarse eficazmente para colaborar de una manera correcta sobre todo en el área de recursos humanos y sus derivados (Cid, 2019).

Por ello, esta destreza resalta como una de las más importantes en la colaboración y el trabajo en conjunto, así como la toma de decisiones informadas y resolución de los problemas. Además de lo mencionado, ayuda al cumplimiento de objetivos y metas establecidas.

De hecho, según la *Society for Human Resource Management*, la comunicación es una de las competencias clave que todos los gerentes de recursos humanos deben tener.

Por último, dicho atributo es esencial para el éxito de cualquier iniciativa de esta área, ya que ayuda a fomentar una cultura positiva en la empresa, mejorar la motivación y el compromiso de los empleados, y reducir el absentismo y la rotación de personal (Alonso, 2020). Por ello, dentro del tema de estudio se destaca que permite coordinar y organizar las operaciones de rescate, reducir los errores y confusiones en situaciones de emergencia. De la misma manera, mejora la seguridad de los bomberos y de las personas afectadas, ya que, bajo este factor se mantiene un flujo constante de información entre las unidades de emergencia.

Los indicios históricos argumentan que durante el siglo XVI para medir el desempeño laboral el reconocido San Ignacio de Loyola, creó un diseño de informes el cual evaluaba la operación realizada por los jesuitas y le daba una ponderación numérica. Finalmente, en la actualidad las instituciones efectúan nuevos sistemas creativos e innovadores de acuerdo con las necesidades de estas. Según algunos autores este indicador recae en la manera de ejercer compromiso, ya sea mediante un puesto, liderazgo o alguna profesión (Rivero, 2019).

Objeto de estudio: Comunicación efectiva y desempeño laboral.

Campo de acción: En el caso de comunicación efectiva los indicadores estarán inclinados hacia las habilidades comunicativas, funciones de la comunicación, canales formales de la comunicación y barreras de la comunicación. Por otro lado, para desempeño laboral serán: dimensión desempeño de la función [orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales] y dimensión características individuales [iniciativa, trabajo en equipo, organización].

Planteamiento de la Investigación

Objeto de estudio: Comunicación efectiva y desempeño laboral.

Campo de acción: En el caso de comunicación efectiva los indicadores estarán inclinados hacia las habilidades comunicativas, funciones de la comunicación, canales formales de la comunicación y barreras de la comunicación. Por otro lado, para desempeño laboral serán: dimensión desempeño de la función [orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales] y dimensión características individuales [iniciativa, trabajo en equipo, organización].

Planteamiento del problema: La Organización Internacional de Trabajo (OIT) manifiesta que, aproximadamente un 36% de colaboradores a nivel mundial laboran con altas cargas de trabajo cerca de 48 horas semanales o más durante el año. Todo esto desencadena diversos efectos en el ambiente laboral causando grandes montos económicos mundiales, representado por un 4% del Producto Interno Bruto (PIB) y el 6% en países con mayor afectación. Los factores más comunes se originan por el ambiente físico, la intensidad laboral, la calidad del tiempo de trabajo, el espacio social, las competencias, las capacidades y destrezas, incluyendo las perspectivas y la remuneración (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Con la finalidad de profundizar en el tema, se resaltan las cifras mundiales en el ámbito laboral de las cuales se establece que solo el 36% de los empleados se encuentra comprometido con las tareas laborales. Esto denota un bajo compromiso de los empleados; sin embargo, estas cifras no son preocupantes dado que el porcentaje de los trabajadores desvinculados se ha reducido del 85% en 2017 al 65% en 2020. Por otro lado, el 61% de los empleados se siente agotado lo cual es uno de los factores principales que afectan al desempeño laboral, siendo así que esto aumenta el margen de error en un 60%. No obstante, en búsqueda de resoluciones el 37% de los empleados indicó que el reconocimiento y las prestaciones ayudan a incrementar la motivación (Maaz, 2018).

Por otra parte, una investigación efectuada por Rodríguez, Palacios y Barros (2020) en Ecuador, tuvo por objetivo analizar el desempeño laboral en el Municipio de Girón a partir del trabajo en Equipo y comunicación. Los resultados reflejaron que, el 93.6% de trabajadores plantearon que se debe mejorar los equipos de trabajo en la organización, asimismo se debe implementar dichos equipos, ya que ayudarán a que los servidores estén mayormente involucrados y se desempeñen de forma organizada a fin de mejorar los procesos operativos y alcanzar los objetivos trazados. Todo esto, permitirá que tengan una mayor productividad, al igual que, el trabajar en equipo impulsa a comprender las habilidades, restricciones y comportamientos de los miembros en diversos sucesos o situaciones propias del desenvolvimiento laboral.

Uno de los problemas que suelen enfrentar las empresas es la baja del desempeño laboral, tal como se aprecia en el estudio de Villacrés y Velásquez, (2022) en el que se halló algo de insatisfacción en cuanto a las funciones y responsabilidades que desempeña el Cuerpo de Bomberos, con la distribución de las tareas, por la poca o nula ayuda y apoyo de sus jefes inmediatos y en parte de sus compañeros. En vista de la carga de trabajo, los empleados presentan estrés, ansiedad y depresión.

De igual manera, en el trabajo de Ubilluz (2021) se logró constatar que algunas veces y casi nunca los colaboradores del Cuerpo de Bomberos tenían la capacidad y habilidad necesaria para el desarrollar el trabajo de la mejor manera. Asimismo, se encontró que a veces se dan brechas en la comunicación y en la colaboración de los trabajadores, lo que ocasiona un ambiente laboral contrario a la camaradería, así como la falta de incentivos no económicos por parte de las autoridades y la ausencia de comunicación asertiva.

En cuanto al objeto de estudio se pudo observar en los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil múltiples problemas que se asocian a la comunicación efectiva, tales como el ambiente laboral y la escasa comunicación

entre el personal. Posteriormente, la falta de empatía, debido que algunos no se sujetan a las necesidades del compañero, seguido de la asertividad durante la comunicación, es decir, la capacidad de expresarse de forma clara, directa y concisa.

Con respecto al desempeño laboral, se detallan las largas jornadas laborales, la falta de planificación, las actividades a desarrollar, la falta de apoyo del superior, la motivación personal, el escaso compromiso de sus operaciones. Por consiguiente, el tipo de entrenamiento y capacitación que reciben, al igual que, la calidad de los recursos y equipos disponibles, las relaciones interpersonales en el lugar laboral, entre otros aspectos.

Cabe mencionar que, la comunicación efectiva es esencial para el éxito de la organización, por ende, se determina que un nivel deficiente de comunicación puede tener un impacto negativo en el desempeño laboral de los trabajadores y puede conducir a la frustración, el resentimiento y el aislamiento. Por tales motivos, el presente estudio busca analizar la incidencia de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil para diseñar estrategias de mejora. Con el propósito de determinar las dimensiones influyentes en ambas variables y esquematizar un modelo estratégico centrado en la fase organizacional y acciones de mejora en sus procesos institucional.

Formulación del Problema

¿Cuál es la incidencia de la comunicación efectiva sobre el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil?

Justificación

La comunicación efectiva es un elemento fundamental en el ámbito laboral, ya que permite la transmisión de información clara y precisa entre los colaboradores, facilitando la toma de decisiones, la solución de problemas y la realización de tareas de

manera eficiente y efectiva (García, 2019). Además, la falta de comunicación efectiva puede generar conflictos y malentendidos entre los colaboradores, afectando su desempeño laboral y la eficacia de la organización (Bozas, Sánchez, Domínguez, Quezada, & Valencia, 2021).

La comunicación efectiva puede mejorar la motivación, la toma de decisiones, la resolución de conflictos y el clima laboral. Asimismo, se ha demostrado que la falta de comunicación efectiva puede llevar a malentendidos, errores y conflictos, lo que puede afectar negativamente el desempeño laboral (Abril, 2019).

Por otro lado, el desempeño laboral se refiere a la capacidad de los colaboradores para llevar a cabo sus funciones y responsabilidades de manera efectiva, eficiente y con calidad. Un desempeño laboral óptimo se traduce en un aumento de la productividad, la satisfacción laboral y la mejora en los resultados organizacionales (Ruiz et al., 2021).

El desempeño individual tiene un impacto directo en el equipo y esto a su vez determina el desempeño general de la organización. Un alto rendimiento individual puede generar el éxito en la empresa, mientras que uno deficiente no agrega valor alguno. El desempeño laboral de las organizaciones es influenciado significativamente por los beneficios que se brindan a los empleados, los equipos y la corporación en su conjunto (Quezada, Quevedo & Torres, 2020).

En vista del anterior planteamiento, en el caso específico del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, la comunicación efectiva es crucial para garantizar la seguridad y eficacia en la prestación de servicios. Además, la naturaleza del trabajo de los colaboradores implica que deben comunicarse con frecuencia y de manera clara y precisa con otros bomberos en el campo.

El enfoque principal de este tema de investigación parte de que las variables analizadas son de gran relevancia y utilidad para mejorar el ambiente laboral,

competencias personales y, por ende, el éxito organizacional de la institución. Además, al emplear adecuados modelos se optimiza recursos y se asegura de que los colaboradores estén bien capacitados y formados para el desarrollo competente de sus actividades. También, establece un espacio laboral armónico y promueve el dinamismo, compromiso, lealtad y empatía en su equipo de trabajo. Todo lo antes detallado, con la finalidad de mejorar la productividad y desempeño de la organización junto a un entorno de calidad que beneficie constantemente a cada uno de los involucrados.

La problemática se pretende resolver mediante el siguiente modelo estratégico en torno a la comunicación efectiva como capacitar al personal sobre la importancia de la comunicación efectiva, técnicas, brindar a los colaboradores un ambiente adecuado, otorgar un libre acceso a las herramientas y recursos necesarios y aplicar un sistema de retroalimentación a fin de que los trabajadores se sientan escuchados y sus opiniones sean tomadas en cuenta. En cuanto, al desempeño se desea aplicar una mejor ergonomía en el lugar de trabajo, brindar descansos regulares para evitar el cansancio, motivar al personal, un espacio limpio y ordenado. Seguido, de establecer fases con respecto a las tareas que se realicen de forma eficiente y efectiva, promover la comunicación con los demás miembros del equipo y que cumplan con todas las obligaciones y actividades en el tiempo establecido. Finalmente, es necesario que los superiores empleen evaluaciones periódicas a fin de supervisar el cumplimiento de estos criterios.

Por otro lado, el estudio posee relevancia social, ya que cumple un rol clave en las capacidades y competencias de los colaboradores, debido a que mediante estos procesos se puede asegurar que los colaboradores estén debidamente formados acorde a sus habilidades. Asimismo, se fomenta el desarrollo profesional para que puedan desarrollar sus actividades de la mejor manera posible en torno a la eficiencia, eficacia y calidad. La relevancia científica, permite mejorar el desempeño, desarrollo y rendimiento de este

tipo de institución junto a los cambios que podrían efectuarse para alcanzar los objetivos.

Por tales razones, este estudio se asocia con la línea de investigación de la Maestría en Gestión del Talento Humano, denominada Dirección estratégica empresarial. Así es como, los beneficiarios directos serán los trabajadores de la institución, ya que recibirán un mejor ambiente y más oportunidades laborales de desarrollo, experiencia y crecimiento dentro de la empresa. Al igual que, los superiores ya que podrán llevar su gestión de forma organizada y exitosa, cerrando en los usuarios externos que recibirán un mejor servicio.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Determinar incidencia de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil para diseñar estrategias de mejora.

Objetivos específicos

- Puntualizar las teorías y conceptos más relevantes sobre comunicación efectiva y desempeño laboral.
- Indagar sobre los principales hallazgos de estudios referentes a la incidencia de la comunicación efectiva sobre el desempeño laboral.
- Determinar el diseño metodológico para identificar la incidencia de comunicación efectiva sobre el desempeño laboral en los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.
- Diseñar estrategias de comunicación efectiva que permitan mejorar el desempeño laboral en los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

Hipótesis

Ho: La comunicación efectiva no incide en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

Hi: La comunicación efectiva incide en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las teorías y conceptos más relevantes sobre la comunicación efectiva y el desempeño laboral?

¿Cuáles son los principales hallazgos de estudios existentes que analicen la incidencia de la comunicación efectiva sobre el desempeño laboral?

¿Cuál es el diseño metodológico para identificar la incidencia de la comunicación efectiva sobre el desempeño laboral en los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil?

¿Qué estrategias se deben implementar para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil?

Limitaciones y Delimitaciones

Limitaciones de la investigación

La limitación que tuvo el estudio fue de no poder complementar los hallazgos con información documental que permita contrastar lo señalado en las encuestas.

Delimitaciones de la investigación

Delimitación del espacio: Ecuador, provincia del Guayas, cantón Guayaquil, Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

Delimitación del tiempo: De enero a mayo del 2023.

Delimitación del universo: Los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

Capítulo 1

Marco Teórico y Conceptual

En el primer capítulo del presente trabajo se abordan las teorías y modelos más pertinentes e importantes para fundamentar la investigación. Mediante este, se mencionan temas acerca de la comunicación efectiva, interna, canales de comunicación, desempeño laboral, entre otras. De la misma forma, se detallan los conceptos relacionados a las variables de estudio efectuadas.

Marco Teórico

Teoría de la productividad marginal

John Bates Clark fue un economista estadounidense que se destacó por sus contribuciones al campo de la teoría económica y su enfoque en la idea del valor marginal. Es conocido por ser uno de los fundadores de la llamada "escuela neoclásica" de economía, y que se centró en la idea de que el valor de los bienes y servicios se determina por su utilidad para los consumidores. Clark enseñó en varias universidades estadounidenses, incluyendo la Universidad de Columbia, donde trabajó durante gran parte de su carrera. En su trabajo, Clark abogó por políticas económicas que promovieran la igualdad de oportunidades y la eliminación de barreras para el progreso individual. También fue un defensor de la economía de mercado y creía que los mercados libres y competitivos eran el mejor medio para asignar recursos y generar riqueza (Azqueta & Gavaldón, 2020).

Conocer acerca de John Bates Clark y su teoría también es importante para los empresarios y gerentes, ya que, proporciona una comprensión de cómo funcionan diferentes pensamientos económicos y su teoría de la productividad marginal, la cual tuvo un gran impacto en la forma en que se entiende la remuneración de los trabajadores y la distribución de la riqueza en la sociedad.

En opinión de Clark, la compensación entre los costos de los componentes y la productividad del costo marginal no era solo una teoría detallada del control del mercado, sino también una manifestación de una ley de la naturaleza. Expresa esta iniciativa en la primera página del prefacio, donde muestra que el objeto de su obra es enseñar que la distribución de la renta de la sociedad se rige por la ley natural, la cual, si sirviese sin trabas, proporcionaría a cada administrador la liberación de esa parte de la riqueza, que él crea. Aunque esta declaración puede interpretarse simplemente como una caracterización del equilibrio de mercado de los componentes en competencia perfecta, plantea la cuestión de cómo la productividad marginal de un gerente puede identificarse con lo que él crea. Clark argumentó que el problema no era tan difícil como muchos pensaban, ya que era esencialmente de la misma naturaleza que el problema que ocurre en una sociedad límite ligera (Terán & Guerrero, 2020).

En consideración, la compensación entre los costos de los componentes y la productividad del costo marginal es de suma relevancia, puesto que, permite entender cómo se relacionan los costos y la productividad, lo que a su vez les ayuda a tomar decisiones informadas sobre la gestión de costos y la asignación de los recursos. Así como identificar áreas donde se están incurriendo en gastos innecesarios y tomar medidas para reducirlos. Además, tomar decisiones informadas sobre la adquisición de nuevos componentes, como la contratación de nuevos empleados o la compra de nuevas máquinas, evaluando su costo y su capacidad para aumentar la producción de la empresa.

En síntesis, dicha teoría se considera una de las contribuciones más importantes a la teoría económica moderna. Clark argumentaba que la productividad marginal de un factor de producción determinaba su valor, lo que significa que la remuneración que recibe un factor de producción [como el trabajo o el capital] es proporcional a su

contribución marginal a la producción. Por lo que, en una economía de mercado competitiva, los precios de los bienes y servicios reflejan los costos marginales de producción, es decir, los costos adicionales de producir una unidad adicional de un bien o servicio. Los costos marginales incluyen los costos variables de producción, como los salarios, el capital y los materiales, y no incluyen los costos fijos, como el alquiler o los gastos generales. En consecuencia, la competencia en el mercado de factores de producción, como el mercado laboral, garantiza que los salarios y las rentas se ajusten a la productividad marginal de los trabajadores y los dueños de los recursos. Según esta los trabajadores y los dueños de los recursos son remunerados en función de su contribución al proceso productivo y reciben una compensación justa por su trabajo y recursos (Gallo, 2020).

En consideración de aquello, las empresas pueden utilizar la teoría de la productividad marginal para tomar decisiones sobre la contratación y la asignación de tareas. Según esta, los colaboradores más productivos deben ser remunerados más que los menos productivos, lo que significa que las empresas pueden seleccionar y retener a los trabajadores que tienen la mayor contribución marginal a la producción. Así como pueden asignar tareas y responsabilidades en función de este factor.

Teoría de la política de la comunicación integral organizacional

La teoría de la política de la comunicación integral organizacional se enfoca en la gestión integrada y estratégica de la comunicación en las organizaciones. Esta teoría sostiene que la comunicación es una función clave de la organización y es esencial para el logro de los objetivos empresariales. Por lo que el proceso comunicativo debe ser planificado y gestionado de manera estratégica en todas las áreas y niveles de la compañía. Esto implica la colaboración y coordinación entre las diferentes áreas y

funciones de la empresa, para garantizar que la comunicación sea coherente y efectiva en todos los ámbitos de la organización (Ortíz, 2019).

La política de comunicación integral organizacional es fundamental para el éxito de una empresa en el entorno empresarial actual. Esta política es una estrategia que busca crear un plan estructurado y sistemático para comunicar de manera efectiva y coherente la visión, misión, objetivos y valores de la organización a todos sus públicos de interés, tanto internos como externos. De tal forma que permite construir y fortalecer la comunicación corporativa, fomentar el compromiso de los empleados, aumentar la lealtad de los clientes y generar nuevas oportunidades de crecimiento laboral.

Por otro lado, sostiene que la comunicación debe ser vista como una inversión estratégica a largo plazo en lugar de un costo a corto plazo. Es decir, la inversión en la gestión de la comunicación puede proporcionar beneficios importantes en términos de construcción de la marca, relaciones públicas, marketing y creación de una cultura empresarial positiva. Además, destaca la importancia de la medición y evaluación de la efectividad de la comunicación, lo que permite a las empresas identificar fortalezas y debilidades en su gestión de la comunicación y ajustar sus estrategias en consecuencia (Luna, Armendariz & Andrade, 2019).

La comunicación efectiva es esencial para que los empleados comprendan las expectativas de la empresa y se sientan motivados y comprometidos en su trabajo. Por lo que invertir en la comunicación de una empresa es fundamental para mejorar el desempeño laboral de los empleados, ya que permite aumentar la comprensión de los objetivos y metas de la empresa, mejorar la toma de decisiones, favorecer el trabajo en equipo, fortalecer la cultura empresarial y facilitar la retroalimentación.

Para llevar a cabo este proceso es necesario tener en cuenta algunas de las principales prácticas y acciones que pueden incrementar la efectividad de su aplicación. En primer

lugar, se encuentra la implementación de los objetivos, públicos, mensajes y canales de comunicación a utilizar en la organización, de manera coherente con la misión y visión de la empresa. En consideración de aquello, se acoge como segundo punto fomentar la colaboración y coordinación interdepartamental, de tal forma que se asegure que los empleados estén informados y motivados para trabajar en línea con los objetivos establecidos. Finalmente, desarrollar programas de evaluación continua permitirá a la compañía identificar fortalezas y debilidades en su gestión de la comunicación y ajustar su estrategia en consecuencia (Arévalo, Del Prado & Góngora, 2021).

Tener en cuenta los pasos para mejorar la comunicación en una empresa es esencial para garantizar una comunicación efectiva y eficiente que permita una mejor comprensión de los objetivos, la cultura y los valores de la organización, y contribuya al desempeño laboral y satisfacción de los empleados. Asimismo, permitirá que no se provoquen malentendidos, conflictos y otros problemas dentro de la compañía.

Teoría de la comunicación organizacional

La teoría de la comunicación organizacional es un campo de estudio que se enfoca en cómo las organizaciones se comunican, tanto interna como externamente, para lograr sus objetivos. Esta busca entender cómo la comunicación puede ser utilizada para mejorar la eficiencia, efectividad y satisfacción de la organización y sus miembros. Por lo que considera múltiples factores que influyen en el proceso comunicativo dentro de una empresa, como las estructuras de poder, los canales de comunicación, los contextos culturales y sociales, entre otros. Estos pueden incluir mejorar la comunicación interna entre los miembros de la organización, mejorar la relación con los clientes y otros *stakeholders* externos, gestionar la reputación de la compañía y su marca, y mejorar la toma de decisiones y el desempeño a nivel empresarial (Díaz, 2021).

Una buena comunicación organizacional puede tener una serie de consecuencias positivas para una empresa, incluyendo una mayor motivación y compromiso de los empleados, mejora del clima laboral, mayor eficacia en la toma de decisiones, mayor eficiencia en los procesos y mejora de la reputación de la empresa. De tal forma que esta tenga una ventaja en el mercado.

Algunos de los enfoques que se han desarrollado dentro de la teoría de la comunicación organizacional incluyen la teoría de la contingencia, la incertidumbre, gestión de conflictos, cultura organizacional, y la política de la comunicación integral organizacional, entre otros. Cabe destacar que esta también se enfoca en la gestión de conflictos, que se refiere a la forma en que la comunicación puede utilizarse para resolver conflictos y evitar que surjan en primer lugar. Además, busca entender cómo este proceso puede contribuir a la creación y mantenimiento de una cultura compartida en la organización (Contreras & Garibay, 2020).

En general, el texto brinda una buena introducción a algunos de los conceptos y enfoques clave de la comunicación organizacional, lo que podría ser útil para los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. Puesto que, una cultura compartida puede mejorar significativamente la colaboración y el trabajo en equipo, lo que a su vez puede contribuir a un mayor éxito organizacional.

Teoría de la aguja hipodérmica

La aguja hipodérmica es una metáfora usada para describir la actitud de los medios de comunicación hacia su audiencia. Esta implica que los medios comunicativos inyecten ideas directamente en la mente de las personas, y que estos sean incapaces de resistir o cuestionar dichas manifestaciones. El término se popularizó en los años 1930, pero su mención se remonta a los primeros días de la radio y la televisión. Dicho modelo deriva de Harold Lasswell, que señaló que el objetivo de la investigación de la

comunicación es predecir y controlar la conducta humana. El autor creía que los medios de información tenían el poder de influir en el comportamiento de los usuarios, y que ese beneficio debería ser utilizado para el bien de la sociedad (Hernández, 2018).

Se establece que, esta definición es capaz de mejorar la eficiencia y productividad en el trabajo y fortalezca las relaciones interpersonales y profesionales. Por otro lado, se destaca que si bien los medios comunicativos tienen un papel importante en la construcción de opiniones, no deberían tener el poder de inyectar ideas directamente sin que las personas puedan cuestionarlas.

Por otro lado, el modelo de dos flujos de Lazarsfeld es una teoría de la comunicación de masas que describe el proceso a través del cual la información fluye desde los medios de comunicación a las audiencias. Esta se basa en la idea de que existen dos canales comunicativos, uno es el canal de transmisión, que como ya se ha mencionado es la forma por la cual el mensaje llega a la audiencia; mientras que el otro es el canal de recepción, es decir, el público recibe y procesa la información. Por ende, el autor manifestó que la interacción entre estos dos canales es necesaria para que la comunicación tenga lugar (Reyes & Maldonado, 2020).

Por ello, se destaca la importancia de este modelo, dado que, promueve la comunicación clara y directa capaz de reducir las deficiencias y ayudar a alinear acciones al cumplimiento de los objetivos y metas de la organización de estudio.

Por otro lado, Hovland señaló que el nivel de credibilidad de un mensaje perjudica el efecto durmiente. El nivel de credibilidad se refiere a la capacidad del mensaje para persuadir a una persona de que el mensaje es verdadero o falso. Dado que si este presenta un alto nivel de veracidad será más persuasivo que uno con bajo nivel. Por su parte, el efecto durmiente hace referencia a la forma en la que la información se

mantiene dentro de la mente de la audiencia; en consecuencia, este será recordado después de que el mensaje original se haya presentado (Otero, 2020a).

Por ende, la persuasión se enfoca en cómo la credibilidad y la confianza influyen en esta actividad. En el contexto del desempeño laboral de un cuerpo de bomberos, es de suma relevancia, puesto que, dentro de este trabajo la toma de decisiones son críticas para el éxito en situaciones de emergencia.

Por ende, la contribución de Hovland aporta el hecho de que la credibilidad de los medios determinara si las personas prestan atención del mensaje emitido por otros individuos, sin embargo, será apropiado que el receptor investigue por su propia cuenta la información acogida. Dado que, si se cree ciegamente lo que mencionan, jamás se podrá vislumbrar la realidad de las cosas (Mena et al., 2018).

Teoría de la comunicación humana

La teoría de la comunicación humana se enfoca en la relación interpersonal y cómo la comunicación ayuda a construir y mantener esas relaciones. Fue desarrollada por Paul Watzlawick, Janet Beavin y Don Jackson en la década de 1960, y es una de las teorías más influyentes en el campo de la comunicación. Según esta teoría, la comunicación es un proceso complejo que implica no solo las palabras que se utilizan, sino también la forma en que se dicen y la comunicación no verbal; por lo que no solo transmite información, sino que también comunica una relación (Fernández, 2022). Por lo tanto, la manera en que se comunica es tan importante como lo que se informa, asimismo, se enfoca en los conceptos de contenido y relación en la comunicación. El contenido se refiere a lo que se está comunicando literalmente, mientras que la relación se refiere a la naturaleza de la relación interpersonal entre el emisor y el receptor. Esta se puede expresar a través de la comunicación no verbal, como el tono de voz, los gestos y la postura (Díaz, 2021).

El conocimiento de la teoría de la comunicación humana es de gran importancia para el desempeño laboral de un cuerpo de bomberos, ya que ayuda a estos a comunicarse de manera efectiva, coordinar sus esfuerzos, manejar conflictos y adaptarse a situaciones cambiantes. Puesto que estos miembros requieren adaptación a situaciones complejas que le permitan tomar decisiones rápidas y precisas.

Cabe recalcar que esta teoría se encuentra distribuida en cinco axiomas, estos son la imposibilidad de comunicar, toda comunicación tiene un aspecto de contenido y relación, la puntuación da significado según la persona, la modalidad digital y analógica y la comunicación simétrica y complementaria. El axioma denominado es imposible no comunicar sugiere que cualquier comportamiento humano, ya sea intencional o no intencional, siempre comunica algo. Incluso el silencio o la falta de comunicación son formas de comunicación, y pueden transmitir un mensaje, dado que, todas las formas de comportamiento humano forman parte de este proceso (Sierra & Vidal, 2019).

El axioma imposible no comunicar es importante para el desempeño laboral de un cuerpo de bomberos, porque ayuda a estos a comprender que incluso el silencio y las acciones no verbales transmiten información y pueden afectar el éxito de las operaciones de rescate y lucha contra incendios. Los bomberos que entienden este axioma pueden comunicarse de manera más efectiva, coordinar sus esfuerzos y adaptarse a situaciones cambiantes con mayor facilidad.

Por su parte, el axioma toda comunicación tiene un aspecto de contenido y relación indica que esta consta de dos niveles, los cuales son los ya mencionados. El aspecto de contenido se refiere al mensaje explícito que se transmite a través de las palabras y los gestos. El aspecto de relación, por otro lado, se refiere a cómo se relacionan las personas que están comunicando, cómo se perciben mutuamente y qué tipo de relación se está estableciendo a través de la comunicación (Otero, 2020b).

Según esta teoría, el aspecto de relación es más importante que de contenido, ya que define la naturaleza de la relación entre los interlocutores y establece un contexto para la comprensión del contenido. Por ello, es importante prestar atención tanto al contenido como a la relación en la comunicación para una comprensión completa y efectiva del mensaje.

El axioma titulado como la puntuación da significado según la persona sugiere que la forma en que las personas estructuran los eventos o situaciones en su mente o en su comunicación influye en su percepción y comprensión de la realidad. La puntuación se refiere a la forma en que se estructuran los eventos en una secuencia temporal, lo que significa que diferentes personas pueden puntuar los eventos de manera diferente (Guevara, Pinzón & Osorio, 2021). En el caso del cuerpo de bomberos ayudará a garantizar una comunicación clara y precisa, a identificar responsabilidades, a gestionar conflictos y a comunicarse efectivamente con otros servicios de emergencia. Los bomberos que entienden este axioma pueden trabajar de manera más eficiente y coordinada, lo que puede aumentar la seguridad y el éxito de las operaciones de rescate y lucha contra incendios.

En cuanto a la modalidad digital y analógica, esta se refiere a la comunicación verbal o lingüística que utiliza palabras y signos para transmitir información. Mientras que la analógica, por otro lado, da a entender la comunicación no verbal, que incluye el tono de voz, el lenguaje corporal, la expresión facial y otros aspectos no verbales de la comunicación (Cavani, 2019).

En el desempeño laboral de un cuerpo de bomberos, la comprensión de este axioma es importante, porque ayuda a los bomberos a comunicarse de manera más efectiva y a mejorar su coordinación y desempeño general. En consideración de que el proceso

comunicativo se manifiesta de varias maneras, el entendimiento de esta ayudará a tomar decisiones acertadas en situaciones contraproducentes para los miembros.

Finalmente, la comunicación simétrica indica una comunicación en la que ambas partes buscan igualar su comportamiento y lograr un equilibrio de poder. En cambio, la complementaria se refiere a que las partes buscan diferenciarse y cumplir con roles y funciones específicos. Por ello, el axioma establece que la comunicación entre dos personas puede ser simétrica o complementaria, y que la elección de un patrón de comunicación depende de la relación entre los individuos y del contexto en el que se produce la comunicación (Guevara et al., 2021).

En conclusión, conocer los axiomas de la teoría de la comunicación humana puede ser de gran ayuda para mejorar la comunicación efectiva en el desempeño laboral de la organización de estudio. Dado que pueden ser aplicados en diferentes contextos laborales, incluyendo la comunicación entre colegas, clientes y proveedores, así como en reuniones y presentaciones, y en la gestión de equipos de trabajo. Por lo que son importantes para proporcionar un marco conceptual para entender y analizar los patrones del proceso comunicativo en diferentes situaciones y contextos. Además, los axiomas ayudan a comprender cómo la comunicación puede ser mejorada y cómo se pueden evitar problemas y malentendidos en la comunicación interpersonal.

Teorías del desempeño laboral

La teoría del desempeño de Martha Alles se basa en la idea de que las personas son capaces de desarrollar competencias a través de la experiencia y el aprendizaje. Esta se centra en el desarrollo dentro del ámbito laboral, y señala que el éxito en el trabajo se basa en la capacidad de las personas para adquirir los conocimientos necesarios que le ayuden a simplificar y aumentar la eficacia de las tareas por realizar en el área laboral. Alles señala que estos factores se pueden adquirir por medio de la educación, la

formación y la experiencia, y que este será un proceso continuo a lo largo de toda la vida (Alles, 2019).

Por ello, se destaca como una herramienta útil para mejorar el desempeño basado en la idea de que el éxito de una organización depende de la capacidad de sus miembros en función de su preparación y conocimientos. Lo cual los trabajadores deben estar comprometidos con su trabajo y tener una actitud positiva hacia la seguridad, la prevención y la respuesta.

En consideración de aquello, indicó que la motivación es una fuerza interna que impulsa el comportamiento, esta puede ser intrínseca o extrínseca. La motivación intrínseca se refiere a la satisfacción que proviene de realizar el trabajo en sí, mientras que, la extrínseca menciona las recompensas externas, como el dinero, que se obtienen por las tareas laborales. Por otro lado, la capacitación es la habilidad de un trabajador para realizar los deberes requeridos, lo que puede incluir la formación técnica, el entrenamiento en el uso de equipos especializados o la educación general. Mientras que la satisfacción dependerá de las ganas y condiciones de cada miembro de trabajo, siendo así tres factores importantes en el modelo de la escritora argentina (Alles, 2019).

Por ende, se establece que la motivación es un factor clave en el desempeño laboral, ya que, cuando un empleado está motivado se esforzará lo suficiente en alcanzar los objetivos de la organización y mejorar su desempeño. Asimismo, convierte al sujeto en un ser más productivo y creativo.

Marco Conceptual

Comunicación Efectiva

La comunicación efectiva es la capacidad de enviar y recibir mensajes de manera clara y concisa, a fin de comprender el significado detrás de los mismos, para lograr una buena comunicación es indispensable establecer un buen canal comunicacional, utilizar

un lenguaje común y tener la habilidad de escuchar activamente. Este atributo es una de las herramientas más importantes que se tiene disposición, ya que permite determinar relaciones, intercambiar ideas y; en general, interactuar con otras personas. También, permite fijar relaciones sólidas, cambiar ideas de forma clara e interactuar de manera eficiente con otras personas, este patrón es fundamental para el éxito en cualquier área de la vida. Finalmente, los líderes eficaces comunican con claridad y eficientemente sus visiones y objetivos, motivando e inspirando a otros para que actúen de igual forma en la realización de sus actividades a fin de que se beneficien todos (Bello, 2019).

La comunicación efectiva es la capacidad de comunicarse de manera clara y concisa, así como de escuchar activamente y responder de manera oportuna. Por otra parte, este atributo requiere que los mensajes sean dirigidos a la persona adecuada, también requiere que el emisor y el receptor estén dispuestos a escuchar y responder de forma correcta (Harrison, 2019).

Al trabajar en un ambiente de comunicación efectiva, los empleados se sienten respetados y comprendidos. Esto mejora su desempeño y les permite desarrollarse profesionalmente. Esta sensación de respeto también contribuye a mejorar el ambiente laboral y a mantener una buena relación entre los miembros del equipo.

Dentro de los factores que intervienen en la comunicación se encuentra conocer el mensaje, siendo el primer paso para comunicarse efectivamente saber lo que se quiere transmitir. Seguido, de conocer al destinatario; por ejemplo, identificar las necesidades, intereses y preferencias de este, después usar la comunicación no verbal siendo un componente importante de la interacción humana añadiendo la manera en que se expresa, la postura y gestos. Por consiguiente, escuchar activamente, ya que implica prestar atención, comprender y responder al mensaje del otro. Posteriormente, evitar los

prejuicios considerando que cada persona es diferente con variados puntos de vista, además de mantener una actitud positiva (Quaranta, 2019).

De esta forma, el conjunto de todos estos factores permitirá a los empleados a compartir ideas, información, resolver conflictos, siendo esta una de las principales claves para el éxito laboral.

Por otro lado, los elementos claves para una excelente comunicación se centran en el emisor, el mensaje, el canal y el receptor; el primero es la persona que envía el mensaje, el segundo es la información a transmitir. Seguido, del canal siendo el medio a través del cual se transmite el mensaje, el receptor es quien recibe dicha información compartida; por último, para que la comunicación sea efectiva, todos los parámetros deben estar presentes y funcionar correctamente, ya que si uno falla se convierte en un suceso ineficiente (Gall, 2022).

La importancia de tener en cuenta los elementos de la comunicación es fundamental para que esta sea efectiva. Estos permiten al emisor y al receptor comprender el mensaje con mayor claridad. Al tener en cuenta estos factores, se pueden prevenir malentendidos y se puede garantizar que el mensaje se transmita correctamente.

La comunicación efectiva construye y fortalece mejores vínculos laborales y productivos, ya que coadyuva en la liberación de presión provocada por errores comunicacionales. También, apoya a la inclusión de los recursos y equipos que disminuyan las falencias humanas y la frustración entre trabajadores que puede convertirse en el origen de malentendidos. Este atributo determina un medio para la innovación, permitiendo que el equipo laboral llegue a futuras conversaciones con sus superiores, rompiendo barreras a fin de promover el desarrollo de la organización. Finalmente, otro beneficio es determinar buenas prácticas organizacionales con la

finalidad de aumentar el desempeño, desarrollo y rendimiento productivo junto al logro de la visión institucional (Montaño, 2018).

Así, la comunicación efectiva es una parte esencial de los vínculos laborales, ya que, ayuda a crear un entorno de trabajo exitoso, proporciona una mejor comprensión entre los miembros del equipo, y asegura que la información relevante sea transmitida adecuadamente.

Barreras de comunicación

Las barreras de la comunicación son obstáculos o interferencias que pueden surgir durante el proceso de transmisión de información de un emisor a un receptor, impidiendo o dificultando la comprensión del mensaje. Las barreras de la comunicación pueden ser de varios tipos, y se dividen en barreras lingüísticas, psicológicas, físicas y administrativas. Las lingüísticas se relacionan con el uso del lenguaje, y pueden ser causadas por diferencias en el idioma, dialectos, jergas, tecnicismos, entre otros. Por su parte, las psicológicas se refieren a las emociones, actitudes, valores y percepciones de las personas que participan en el proceso de comunicación (D'Armas, Zamora, Castillo & Arévalo, 2020).

La comunicación es esencial para cualquier organización, y aún más para los miembros del cuerpo de bomberos, quienes necesitan comunicarse clara y efectivamente en situaciones de emergencia para tomar decisiones críticas y salvar vidas. Sin embargo, la comunicación efectiva puede ser obstaculizada por varias barreras como las ya mencionadas.

Estas barreras pueden ser causadas por prejuicios, estereotipos, miedos, falta de confianza, entre otros. Por otro lado, las físicas pueden ser causadas por la distancia, el ruido, la iluminación inadecuada, la falta de accesibilidad, entre otros. Mientras que las administrativas están relacionadas con la estructura organizacional, y pueden ser

causadas por una jerarquía rígida, falta de canales de comunicación, falta de retroalimentación, entre otros. Para evitar las barreras de comunicación, se recomienda utilizar un lenguaje claro y sencillo, prestando atención a la forma en que se expresan los mensajes. Se debe además hacer un esfuerzo por comprender el punto de vista del otro y tener en cuenta los prejuicios y opiniones previas. Otra recomendación es cuidar el tono y la forma en que se expresan las ideas, evitando términos o frases que puedan ofender o insinuar algo desagradable. De esta forma, es posible abrir el diálogo y fomentar un entendimiento mutuo (Cano, 2019).

En síntesis, el conocimiento de las barreras de comunicación es esencial para lograr una comunicación efectiva en situaciones de emergencia en el cuerpo de bomberos. Al superar estas barreras, los miembros del cuerpo de bomberos pueden garantizar una comunicación clara y efectiva, lo que a su vez puede ayudar a salvar vidas y proteger a la comunidad.

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es definido como el resultado del comportamiento de los colaboradores con respecto al puesto que desempeña, las operaciones, las tareas y las múltiples actividades, todas estas características dependerán específicamente de métodos de evaluación entre la persona y la organización. Con todo lo antes mencionado, es importante que se brinde estabilidad laboral apenas ingresan a la empresa y, por ende, otorgarle diversos beneficios según sus necesidades y en torno al puesto o funciones a desempeñar. Los factores detallados permiten que el colaborador tenga un mejor rendimiento, desarrollo y productividad, al igual que, para la organización alcance de mayores metas y logros. Finalmente, dichos patrones suelen motivar a los trabajadores para dar más en la empresa, comprometerse y focalizarse en

métodos que lo lleven a tener una mejor jerarquía o condición en el ámbito organizacional y social (Llerena, 2019).

El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador manifiesta en cuanto a la realización de las actividades designadas con el propósito de evaluar si el individuo es competente o no para el puesto laboral (Pachón, 2019).

Un buen desempeño laboral puede ayudar a las empresas a aumentar sus ingresos, reducir los costos, mejorar la productividad y fomentar la lealtad de los empleados. El desempeño laboral también puede influir en la reputación de una empresa, lo que puede tener un impacto en la capacidad de la empresa para atraer y retener a los mejores talentos.

Es necesario que toda institución evalúe el desempeño laboral de su colaborador con el objetivo de adquirir un análisis puntual acerca de los beneficios que brinda cada cargo de trabajo dentro de la organización (Guartán, Torres & Valarezo, 2019).

Dado que, bajo este factor los trabajadores están motivados, comprometidos y productivos. Esto contribuye a un mayor rendimiento de la empresa, reducción de costos, mejor satisfacción del cliente y rentabilidad. A su vez, se determina como la creación de una cultura de trabajo sólida que a su vez conduce la empresa hacia el éxito.

Dentro del ámbito organizacional es importante porque es un indicador de la eficacia y eficiencia con que se están realizando las tareas asignadas, a partir de este se pueden identificar áreas en las que se requiere mejorar el rendimiento de los trabajadores. El desarrollo del desempeño laboral dependerá de un modelo evaluativo y de los recursos que se le faciliten al empleado, independientemente del esquema de rendimiento que se estime. Asimismo, se debe relacionar los siguientes factores dentro de la organización, incluyendo su cultura y sus condiciones, los cuales son: la motivación, el ambiente

laboral, la jornada, la comunicación, el desarrollo profesional, los recursos, equipos y herramientas necesarias (Reyes, 2018).

La administración se determina como una ciencia y arte que parte del diseño y la implementación de elementos, técnicas y recursos necesarios para planificar, dirigir y monitorear las herramientas con el propósito de alcanzar los objetivos específicos (Pantoja & Garza, 2019).

En otras palabras, la administración es la manera de dirigir al personal y de utilizar los recursos empresariales para lograr los objetivos propuestos de esta. Esto con el fin de que la organización sea eficaz y eficiente.

Seguridad Laboral

La seguridad laboral se refiere a las medidas y prácticas que se adoptan para prevenir lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo. Esto incluye la identificación de los riesgos laborales y la implementación de medidas preventivas para minimizarlos. En función de esto, es importante porque puede afectar la salud y el bienestar de los trabajadores, así como la productividad de la empresa y su reputación en el mercado. Además, es una preocupación legal y regulatoria, ya que, los empleadores tienen la responsabilidad de proporcionar un lugar de trabajo seguro para sus empleados (Parra, Perales, Quezada & Torres, 2020).

La seguridad laboral es crucial para los miembros del cuerpo de bomberos, ya que les ayuda a prevenir lesiones, proteger su salud y mejorar su eficacia en situaciones de emergencia. Al implementar medidas de seguridad adecuadas, los miembros del cuerpo de bomberos pueden estar más preparados para enfrentar los desafíos que se presentan en el campo, y proteger a la comunidad que sirven.

Algunas medidas de seguridad laboral comunes incluyen la identificación y evaluación de riesgos, esto implica la identificación de los riesgos laborales y la

evaluación de su probabilidad y gravedad. Los riesgos pueden ser físicos, químicos, biológicos, ergonómicos o psicológicos. Por otro lado, los trabajadores deben recibir capacitación y educación sobre los peligros a los que se encuentran expuestos y las medidas preventivas que deben tomar para protegerse. Así como utilizar los equipos de protección personal (EPP) que incluyen cascos, guantes, gafas de seguridad, respiradores y ropa especializada de acuerdo con su desempeño (Silva et al., 2022).

Asimismo, las empresas deben implementar procedimientos de trabajo seguros para minimizar los riesgos laborales. Estos pueden incluir la rotación de tareas, el uso de herramientas y maquinarias seguras, y la eliminación de peligros innecesarios. De tal forma que se encuentren garantizadas e inspeccionadas de forma regular para asegurarse que estas se están realizando correctamente.

Capítulo 2

Marco Referencial

El presente apartado involucra tres ítems que se desarrollan en torno premisas de las variables desde el campo administrativo, tomando como punto de partida las investigaciones referenciales a nivel internacional y nacional desde las dimensiones que se requieren analizar en el objeto de estudio y conforme a la continuidad de los objetivos de una organización. Todo esto con la finalidad de brindar estrategias y distintas alternativas de relación, comparación y sustentación de propuestas de mejora, finalmente, la sección continua con la situación actual y el marco legal conforme al área administrativa o desde la perspectiva del talento humano.

Investigaciones Referenciales

El estudio elaborado por Concepción (2021) en Panamá, tuvo como objetivo de indagar de qué forma se relaciona la comunicación interna en el desempeño de los servidores públicos de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS). Para dicha investigación fue necesario utilizar una metodología de tipo transversal, descriptivo, no experimental la cual abordó los siguientes resultados. Se evidenció que la comunicación interna de los funcionarios de la sede universitaria fue positiva, esto se debe al 72% de las respuestas. Asimismo, con el 92% los funcionarios indicaron que comunicaron las noticias exitosas en la institución, por su parte, el 95.8% mencionó que tener un buen clima laboral mejora el alcance de los objetivos propuestos. En conclusión, los encuestados consideran que existe una buena comunicación dentro de su trabajo lo cual además está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa todo lleva al de buen desempeño.

En función de lo establecido se toma en consideración que la buena práctica de los factores mencionados que permitan una buena comunicación son las reuniones y el uso de instrumentos de evaluación. De tal forma que estas fomentan la colaboración, el intercambio de información, la toma de decisiones informada, la transparencia y la motivación de los empleados. Esto puede ser un ejemplo para tomar en esta investigación.

El trabajo de Benavides (2019) realizado en Perú, tuvo por objetivo identificar si existen vínculos entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo contratado en la UGEL – Chepén, 2019. La investigación se basó en una metodología de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, estimando una muestra de 48 colaboradores administrativos contratados. Los resultados evidenciaron que, la comunicación efectiva y el desempeño laboral se relacionan en 0.289 o sea una correlación significativa positiva baja. Todo esto se pudo dar a que los trabajadores estaban más direccionados a ejecutar sus funciones y a cumplir con los objetivos trazados, ya que solían encontrarse en continua evaluación a fin de medir sus capacidades y competencias. Concluyendo que, entre ambas variables existe una relación moderada, por ende, es importante poner en marcha actividades integradoras que establezcan mayor interacción entre el personal.

En función de este y con relación al objeto de estudio, los conceptos establecidos por los bomberos deben trabajar como equipo para realizar sus tareas de manera segura y eficaz. La comunicación interna está determinada por los miembros de los cuerpos de bomberos, con la obligación de compartir información y asegurarse de que todos estén al tanto de los planes, los procedimientos y los objetivos de la organización.

Peña (2022) desarrolló un estudio en Cusco-Perú, con el objetivo de identificar la correlación del proceso administrativa y la comunicación efectiva en la municipalidad

distrital de Chamaca-Chumbivilcas. La investigación partió desde un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional y de tipo básico con una muestra probabilística aleatoria. Los resultados recabados evidenciaron que, el 50% de trabajadores administrativos definieron se cruzan medianamente las barreras comunicacionales para alcanzar una comunicación efectiva. Asimismo, se aplicó el coeficiente de correlación r de Pearson proyectando un intervalo de 0.559 con un nivel de significancia de 0.000. Concluyendo que, existe relación positiva, significativa y moderada, a su vez es indispensable que se promueva la identificación de los diferentes canales formales de la comunicación, ya que el reconocimiento y el buen uso, hace que gestión sea óptima. Incluyendo, las barreras comunicacionales a sus áreas laborales y, por ende, a sus servidores.

De esta forma, el aporte que brinda es identificar los diferentes canales de la comunicación como punto importante para el éxito de la comunicación. Esto le permite a una persona saber cómo comunicarse de la mejor manera con su audiencia. Por ello, es relevante que el emisor sepa cómo no solo transmitir información, sino también recibir información a través de diferentes canales. Esto ayuda a garantizar que la comunicación sea clara y efectiva. Además, es de suma relevancia para tener en cuenta cuales son los mejores canales para llegar a la persona correcta y recibir la respuesta correcta.

El estudio efectuado por Rodríguez et al. (2020) en Ecuador, tuvo como objetivo analizar el desempeño laboral en el Municipio de Girón en torno al trabajo en Equipo y comunicación. La metodología desarrollada implicó un diseño de campo no experimental y tipo descriptiva a una muestra constituida por 78 servidores de la institución. Los resultados reflejaron que, el 93.6% de trabajadores plantearon que se debe mejorar los equipos de trabajo en la organización, asimismo se debe implementar

dichos equipos, ya que ayudarán a que los servidores estén mayormente involucrados y se desempeñen de forma organizada a fin de mejorar los procesos operativos y alcanzar los objetivos trazados. En conclusión, el contexto anterior permitió que tengan una mayor productividad; al igual que, el trabajar en equipo impulsará a comprender las habilidades, restricciones y comportamientos de los miembros en diversos sucesos o situaciones propias del desenvolvimiento laboral.

En Cuenca, Ecuador los autores Quezada et al. (2020) desarrollaron un estudio con la finalidad de comprender el desempeño de los trabajadores del Municipio de Girón tomando como base el trabajo cooperativo y la comunicación. Para ello, la metodología estuvo desarrollada mediante un diseño no experimental de tipo descriptivo con una población de 78 personas del servicio público. Los resultados obtenidos destacan con el 67.9% que cree que la comunicación dentro de la institución no es buena. Como resultado de esta, el 65.4% indicaron que desconocen la forma de desarrollar su trabajo. En el ámbito del desempeño, trabajo de equipo y cumplimiento, el 65.4% mencionó que se encuentran comprometidos con la organización. En función de esto, se concluye que es fundamental la buena práctica comunicativa para comprender las habilidades, de los miembros del equipo en diferentes situaciones, lo que brinda la ventaja de desarrollar nuevos conocimientos y diferentes intereses de la organización que la ayuden a incrementar su éxito.

Al revisar la literatura existente, se pueden identificar los problemas y desafíos comunes que enfrentan las empresas en relación con la comunicación en el desempeño laboral. Esta información puede ser útil para enfocar la investigación y proporcionar una base sólida para la propuesta de mejora de esta investigación. Asimismo, identificar en el presente estudio las áreas que necesitan más investigación. Esto puede ser útil para

desarrollar una contribución más enfocada y ayudar a proporcionar una mejora significativa al campo.

La investigación referenciada, permitió conocer que una empresa que es consciente de la importancia de mejorar el desempeño laboral puede aprovechar al máximo su personal al tiempo que les brinda un sentido de motivación, satisfacción y retención de los empleados. Esto puede traducirse en una mayor eficiencia, menores costos de producción y una mayor satisfacción de los clientes.

La investigación llevada a cabo por Angulo, Masacón, Díaz, Aristega y Chávez, (2018) en Guayaquil-Ecuador, implicó por objetivo general analizar el desempeño laboral y los procesos administrativos, medios de crecimiento profesional. La metodología aplicada fue exploratoria, descriptiva y métodos inductivo y deductivo, a fin de recopilar información e identificar los factores que contribuyen a la problemática mediante las técnicas de encuesta y entrevista. Los resultados proyectaron que, el 60% que no siente motivación para participar de las reuniones organizadas por la institución, posteriormente, el 76% estimó que no existe trabajo en equipo por distintos problemas. El 54% consideró que no realizan ningún tipo de control con respecto al desempeño laboral, después el 40% respondió que a veces la organización otorga confianza y seguridad en cuanto al desarrollo de las actividades. El 53% expresó que, muy poco se interesa por el personal, ya que no existe una comunicación interpersonal; en conclusión, las actividades administrativas se ejecutaron sin un enfoque de efectividad organizacional afectando las operaciones y reflejándose en el rendimiento ineficiente.

De esta forma, brinda un conocimiento amplio, dado que, es relevante identificar los problemas a los que se pueda estar enfrentando los trabajadores. Al identificar los problemas, los gerentes pueden investigar cómo se originaron y luego buscar soluciones para mejorar el desempeño. Esto incluye brindar recursos adicionales, capacitación,

mejores incentivos, una mejor comunicación y organización. Esto ayuda a aumentar la productividad y la satisfacción de los empleados, lo que a su vez mejora los resultados de la empresa.

Situación Actual

La institución es identificada como el organismo bomberil más antiguo del Ecuador y de Latinoamérica; por lo general, el equipo suele vigilar continuamente las 24 horas del día durante todo el año a fin de brindar atención ante cualquier emergencia que cause problemas a la ciudad y los ciudadanos. También, impulsan la prevención de incendios a mediante los canales de emisión después de cumplir estrictas políticas de seguridad, incluyendo diversos servicios médicos de emergencia, técnicas de rescate, al igual que, primeros auxilios ante sucesos riesgosos como los biológicos, químicos y radiactivos (Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, 2022).

Los servicios que brindan se sujetan a capacitaciones preventivas, atención de emergencias, responsabilidad social, campañas de alerta ante eventualidades de riesgos y denuncias. Adicional, realiza cursos de primeros auxilios para corporativos, personal voluntario, aspirante a bombero voluntario y el uso de una plataforma e-learning para mayor interacción con los usuarios. Finalmente, cuenta con un museo que brinda a la ciudadanía un tour virtual de la enorme labor de la institución, eventos culturales y actividades dinámicas e interactivas (Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, 2022).

Por otro lado, el organismo competente efectúa sus actividades desde hace 187 años con mucho fervor y disciplina, combatiendo sucesos adversos con eficiencia y cumpliendo con la gran misión de salvaguardar la vida de los ciudadanos. La misión se centra en proporcionar una respuesta eficaz, eficiente y adecuada a las múltiples emergencias que puedan desencadenar peligros o riesgos a la población guayaquileña,

creando a su vez, una cultura de prevención social. La visión se basa en poseer el respectivo reconocimiento sobre una institución, ya sea a nivel nacional e internacional en cuanto a la atención inmediata, rápida y efectiva de urgencia, fomentando y usando bases prácticas actualizadas para la reducción y alerta de riesgos (Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, 2022).

Marco Legal

Dentro de esta sección se pone en manifiesto la legislación vigente que fundamenten el estudio efectuado, para ello se menciona a la Constitución de la República del Ecuador, la misma que menciona lo siguiente. El artículo 16 del capítulo segundo, derechos del buen vivir, sección tercera comunicación e información indica que la comunicación debe ser un proceso que promueva la democracia, la participación ciudadana, la diversidad y la pluralidad de voces. Por lo tanto, el Estado tiene la responsabilidad de garantizar el acceso universal, equitativo, oportuno y sin discriminación a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones (Constitución de la República del Ecuador, 2008). La comprensión de esta ley es fundamental para cualquier organización o empresa, dado que permite establecer relaciones eficaces y eficientes entre los diferentes actores involucrados en la gestión y ejecución de tareas y proyectos.

Asimismo, el artículo 33 establece que el trabajo es un derecho y una responsabilidad social, que tiene por objeto garantizar a las personas el acceso a una vida digna y plena. Además, el trabajo se define como cualquier actividad económica lícita, ya sea remunerada o no, que se realice de forma libre, voluntaria, personal y subordinada (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Esta es de gran importancia dado que garantizar el acceso a una vida digna y plena, promover el pleno empleo y el trabajo decente.

Capítulo 3

Marco Metodológico

La siguiente premisa es importante como parte de la estructura investigativa, debido que, le permite al estudio determinar un marco lógico, al igual que, el respectivo análisis de los problemas de forma efectiva. También, permite estipular el enfoque y el proceso metodológico correcto para la investigación, incluyendo el alcance y el tiempo requerido para efectuar el proyecto.

Enfoque de Investigación

El enfoque cuantitativo es una metodología de investigación que se basa en la recolección de datos numéricos y en el análisis de estos para deducir conclusiones. Esta técnica se utiliza principalmente para medir relaciones entre variables y establecer patrones de comportamiento (Flores & Anselmo, 2019).

El enfoque del estudio es cuantitativo, dado que a través de herramientas numéricas se pudo cuantificar las variables identificadas en la investigación con la finalidad de comprender los factores incidentes en la comunicación efectiva y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, brindando información confiable necesaria para efectuar comparaciones y contrastes.

Método de Investigación

El método deductivo está basado en el razonamiento lógico, cuyo objetivo es deducir conclusiones específicas a partir de un conjunto de principios generales. El proceso comienza con una premisa general que se refina gradualmente para llegar a inferencias (Tiberius, 2020). En este estudio, el método deductivo se utilizó, ya que permite establecer relaciones entre los dos conceptos mediante la observación de casos particulares.

Diseño de Investigación

El diseño no experimental no implica la manipulación de variables ni la interacción con una población objeto de estudio. Esta técnica se basa en la observación de los fenómenos en su estado natural, lo que permite descubrir relaciones entre variables sin la necesidad de realizar intervenciones (Rebollo & Ábalos, 2022).

El diseño no experimental aportó en la toma de decisiones y la interpretación de cómo opera el lugar objeto de estudio, además brinda resultados más confiables, ya que analiza la conducta de los individuos y los distintos sucesos dentro de su entorno. Por otra parte, el alcance descriptivo permitió establecer los problemas identificados a través de gráficos estadísticos y tablas, a fin de brindar un panorama general de lo que se desea investigar. Adicional, este recurso es útil para caracterizar y delimitar el estudio, al igual que, generar hipótesis que sirvieron de guía durante el desarrollo de la investigación.

Tipo de Investigación

El diseño transversal implica recopilar y analizar datos en un momento determinado, es una estrategia de investigación útil para obtener una visión general rápida de un fenómeno o problema y para entender relaciones entre variables (Castellano, Bittar, Castellano & Silva, 2020).

La investigación de corte transversal implicó estudiar la muestra una sola vez a fin de analizar el impacto del problema identificado, al igual que, determinar las tendencias de la población con el propósito de obtener información más certera sobre las variables en el lugar de estudio y así poder diseñar estrategias de mejora.

Alcance de Investigación

El alcance de la investigación fue de tipo correlacional, esta tiene la capacidad para predecir el valor que tiene una variable con otra, es decir, verificar si existe una correlación entre dos variables (Hernández & Mendoza, 2018).

Por ello, este es de gran relevancia en el presente estudio, dado que, permitió establecer la relación que tiene la variable de la comunicación efectiva con el desempeño laboral, tomando en consideración que ambas son fundamentales para las actividades laborales.

Población y Muestra

Población

La población es el conjunto de individuos o grupos del que se extraen los datos, la cual se identifica por una característica común, como el sexo, la edad o la nacionalidad, entre otras. Esta debe ser definida con bastante precisión para que la información pueda ser correctamente interpretada y para asegurar que los resultados de la investigación sean válidos (Solíz, 2019). La población estuvo constituida por colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, siendo un total de 198.

Muestra

La muestra es un subconjunto representativo de la población de interés, seleccionado de tal forma que refleje la distribución de las características relevantes de dicha población (Baeza, Arnal, Claros & Rodríguez, 2020). La muestra fue no probabilística, dado que los colaboradores fueron elegidos mediante un censo por ser este proceso el que permite estudiar a la totalidad de los participantes.

Técnica e Instrumento de Recopilación de Información

Técnica

La encuesta suele ser utilizada para recopilar datos sobre la opinión de una determinada muestra de personas acerca de un tema específico, cuya información se recoge a través de preguntas diseñadas por un experto en la materia que se está investigando (Rolando Hernández & Coello, 2020). La técnica aplicada se centró en la

encuesta con el objetivo de recabar mayores resultados sobre las variables objeto de estudio, los cuales son comunicación efectiva y desempeño laboral en colaboradores administrativos de la institución. Esta herramienta permitió adquirir información de forma más oportuna y efectiva, debido que, el investigador posee mayor competencia en poseer control del tiempo y el tipo de datos que recopila.

Instrumento

Un cuestionario es un conjunto de preguntas estructuradas que se utilizan para recopilar datos y obtener información sobre un tema específico (Feria, Matilla & Mantecón, 2020). Por consiguiente, el cuestionario desarrollado para la primera variable comunicación efectiva estuvo constituido por 18 preguntas en escala de Likert del 1-5, las mismas que se adaptaron de la investigación de Castro (2018).

A diferencia, del desempeño laboral compuesta por 27 preguntas en escala de Likert del 1-5, la cual fue adaptada del trabajo de Checa et al. (2020) junto a las investigaciones efectuadas en el marco referencial y teórico antes establecido. La estadística descriptiva dentro de este trabajo permitió detallar los resultados del análisis investigativo a través de los gráficos estadísticos y tablas, resumiendo la información recopilada. Incluyendo, el procesamiento de los datos a través del programa Microsoft Excel a fin de brindar una visión más comprensible de la problemática.

Procesamiento de datos

El actual trabajo se desarrolló usando la estadística descriptiva e inferencial, siendo la primera una forma de análisis que recopila, organiza, analiza, interpreta y presenta los datos para resumir información en forma de tendencias, patrones y distribuciones (Pastor, Escobar, Mayoral & Ruiz, 2020). En cambio, la inferencial se centra en el proceso de hacer conclusiones y establecer relaciones sobre una población a partir de la información recopilada de una muestra, es utilizada para estimar los parámetros

desconocidos de una población, describir la distribución de los datos y descubrir relaciones entre variables (Herbas & Rocha, 2018).

Dentro del primer método de análisis, se empleó las frecuencias absolutas y relativas, en donde la primera se refiere al número total de veces que un resultado ocurre en una muestra. La frecuencia relativa es una proporción de la frecuencia absoluta de un elemento en relación con una muestra total. Estas dos mediciones se utilizan para evaluar patrones de comportamiento, tendencias en el mercado u otros datos importantes (González, 2020).

Las frecuencias antes mencionadas son colocadas en una tabla de frecuencias que es una herramienta estadística que permite organizar y resumir datos para facilitar su análisis (Moraleda y Llanos, 2019). A su vez, se usó gráficos estadísticos, específicamente el diagrama de barras que es una representación gráfica que se utiliza para presentar la información de manera clara y concisa. Se usa para comparar los valores de una variable, mostrando los resultados en forma de barras horizontales o verticales, que pueden ser de diferentes tamaños, dependiendo de la cantidad de datos contenidos en cada una (Sánchez & Solís, 2019).

Por otra parte, en la segunda estadística se utilizó la medida de tendencia central conocida como media aritmética. Las medidas de tendencia central proporcionan una descripción general de un conjunto de datos, se refieren a un valor único que resume y proporciona información sobre el centro de la distribución de estos. El promedio o media se calcula sumando todos los datos y dividiéndolos entre el número de estos (Pereyra, 2022).

Finalmente, se empleó la correlación de Pearson, que es una prueba estadística que se utiliza para determinar si hay una relación lineal entre dos variables. Esta se basa en el cálculo de la covarianza entre dos variables, donde las cifras cercanas a cero indican una

relación débil, mientras que las próximas a uno o a menos uno muestran una asociación fuerte (Santabárbara, 2019).

En lo que se refiere a los programas usados en el estudio, en este caso se hizo uso de dos softwares importantes que fueron Microsoft Excel que sirvió para crear la base de datos con la información recabada, la cual se tabuló y agrupo en tablas estadísticas que alimentaron el diagrama de barras. Asimismo, se utilizó SPSS que permitió establecer la media aritmética de las variables y sus dimensiones, así como el desarrollo de la prueba de correlación de Pearson que fue la que ayudó a comprobar la hipótesis.

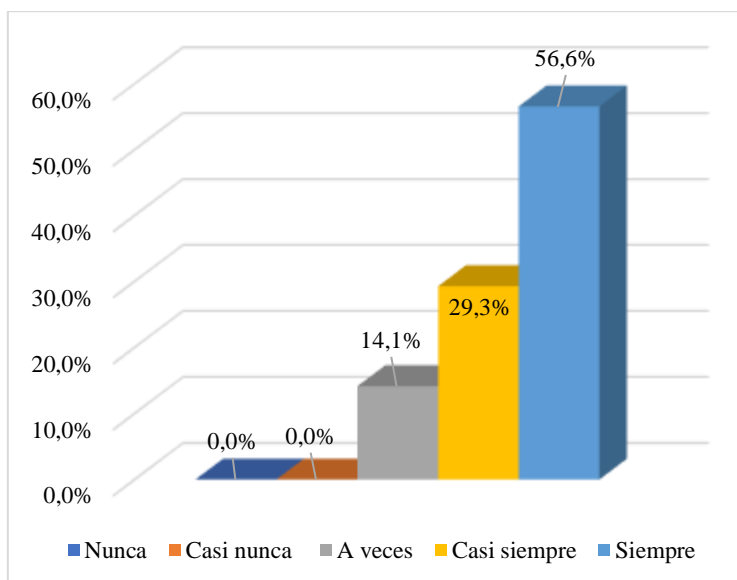
Resultados

Comunicación efectiva

1. Considera que posee habilidades en la transmisión de información de forma clara y concisa.

Figura 1

Habilidad transmisión información



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre las habilidades de transmisión de información clara y concisa.

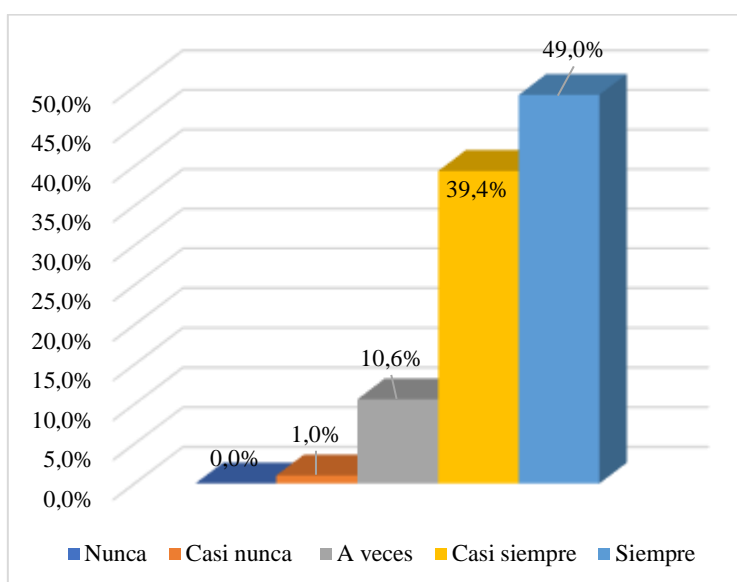
El análisis de los datos revela que la mayoría de los participantes (56.6%) consideraron que la transmisión de información clara y concisa ocurre siempre. Un

porcentaje significativo (29.3%) indicó que esto sucede casi siempre, mientras que un grupo más pequeño (14.1%) mencionó que se da a veces. En resumen, los datos sugieren que existe una percepción general positiva en cuanto a la habilidad de transmitir información de manera clara y concisa, con la mayoría de los participantes experimentando esta cualidad de manera consistente.

2. Posee un buen lenguaje corporal con gestos y expresiones coherentes.

Figura 2

Lenguaje corporal



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre el buen lenguaje corporal con gestos y expresiones coherentes.

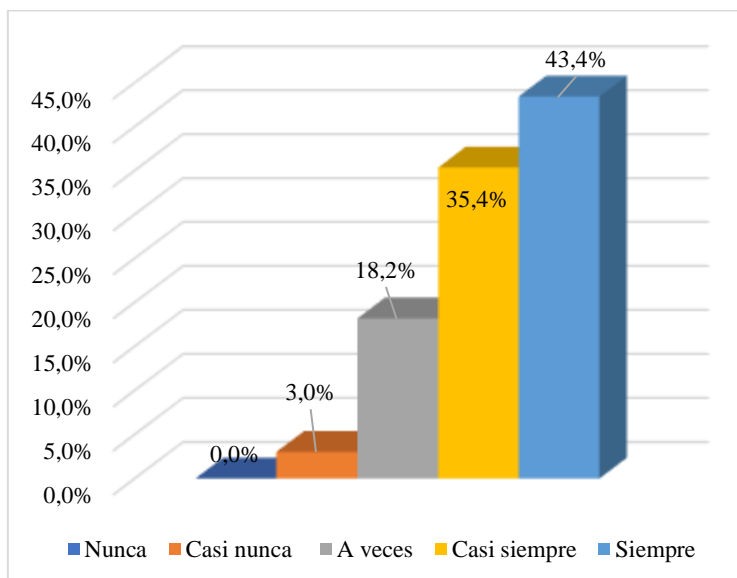
Según los datos proporcionados en la Figura 2, se puede observar que una gran proporción, el 49.0%, de los encuestados demuestra consistentemente un buen lenguaje corporal a través de gestos y expresiones coherentes. Además, un considerable 39.4% indica que casi siempre exhiben esta habilidad. Por otro lado, solo un pequeño porcentaje, el 1.0%, informa que casi nunca poseen un lenguaje corporal adecuado. En síntesis, la mayoría de los participantes demuestran tener un buen control de su lenguaje corporal, mientras que una minoría enfrenta dificultades en este aspecto.

3. Considera que las directrices, comunicados y demás se dan a conocer adecuadamente.

Los datos presentados en la Figura 3 indican que una proporción significativa de colaboradores, específicamente el 43.4%, perciben que las directrices, comunicados y otros tipos de información se divulgan siempre de manera adecuada. Además, un 35.4% de los colaboradores opinan que esto ocurre casi siempre, sin embargo, el 3.0% indicó que se da casi nunca. Por ende, aunque existe una percepción mayoritariamente positiva sobre la adecuación de la divulgación de información, aún hay margen para mejorar la comunicación en ciertos casos.

Figura 3

Directrices, comunicados y demás



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre las directrices, comunicados y demás que se dan a conocer adecuadamente.

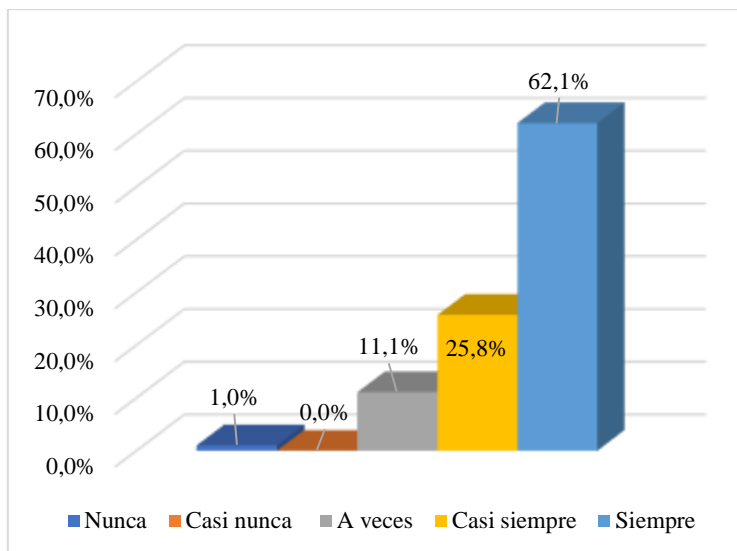
4. Practica la escucha activa a fin de comprender y entender al emisor.

En la Figura 4, se puede constatar que la mayoría de los encuestados (62.1%) demostraron un alto compromiso con la escucha activa con el fin de comprender y entender al usuario, un porcentaje menor (25.8%) lo hace en la mayoría de los casos pero no siempre, y un porcentaje muy pequeño (1.0%) nunca la práctica. Esta

información refleja las actitudes y comportamientos de los participantes en relación con la escucha activa y su importancia en la comunicación.

Figura 4

Escucha activa

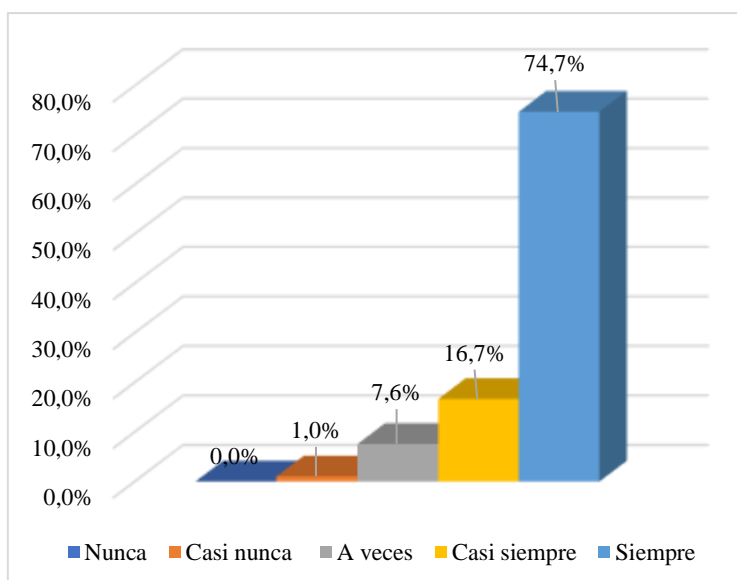


Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre la escucha activa a fin de comprender y entender al emisor.

5. Considera que brinda sugerencias al personal de forma respetuosa.

Figura 5

Brinda sugerencias de forma respetuosa



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre brindar sugerencias al personal de forma respetuosa.

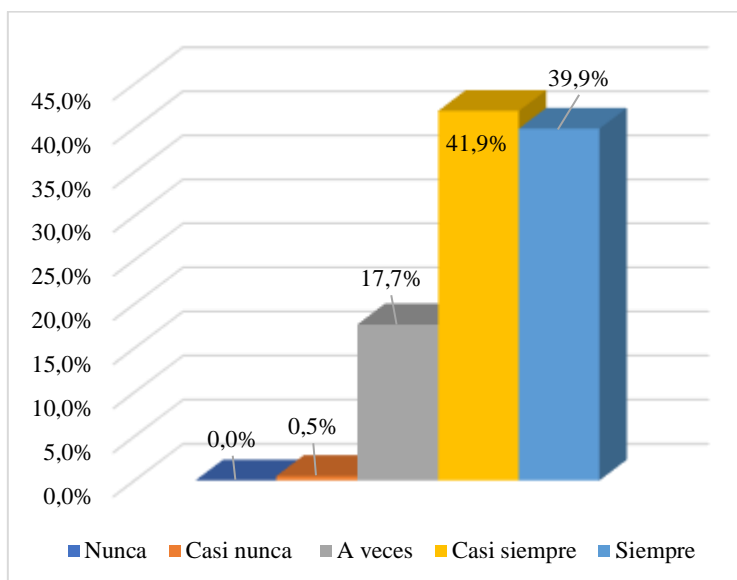
En función con los resultados que se hallaron en la encuesta se aprecia en la Figura 5 que una mayoría significativa, específicamente el 74.7% de los participantes, indicaron que siempre ofrecen sugerencias al personal de manera respetuosa. Además, un 16.7% de los encuestados afirmaron que lo hacen casi siempre. En contraste, solo un 1.0% mencionó que casi nunca brinda sugerencias de forma respetuosa. Estos datos sugieren que la mayoría de los participantes tienen una actitud positiva y respetuosa al proporcionar sus sugerencias al personal, lo cual es un aspecto alentador y favorable para la comunicación en el entorno considerado en la encuesta.

Funciones de la comunicación efectiva

6. Considera que las políticas establecidas en la organización son debidamente explicadas.

Figura 6

Políticas son explicadas



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre las políticas establecidas en la organización debidamente explicadas.

En función de lo mostrado en la Figura 6 se nota que el 41.9% de los trabajadores consideraron que las políticas establecidas en la organización son casi siempre debidamente explicadas, 39.9% expresó que se aclaran siempre, mientras que el 0.5%

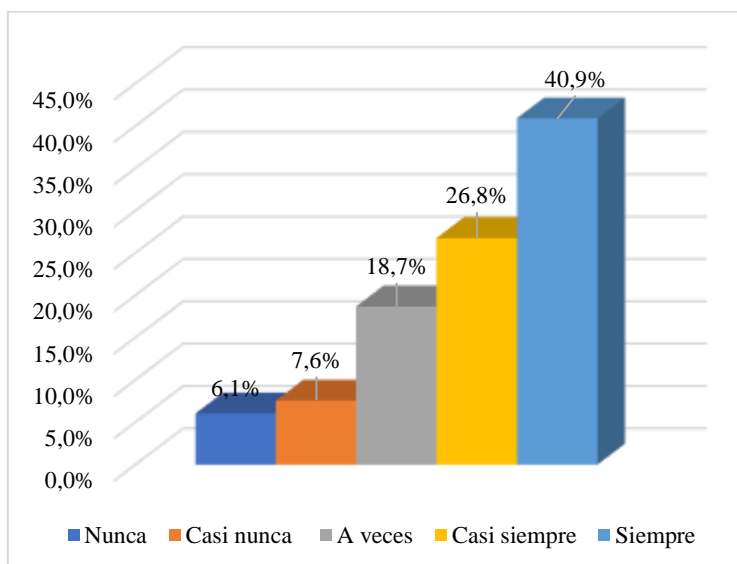
indicó que casi nunca se clarifican. Es decir, que la mayoría de los participantes perciben que las políticas se explican debidamente en la organización, aunque hay un pequeño grupo que siente lo contrario.

7. Estima que es motivado por sus superiores a fin de realizar una buena labor.

A partir de los resultados de la encuesta que se muestran en la Figura 7, se aprecia que el 40.9% de los trabajadores indicaron que siempre son motivados por sus superiores para realizar una buena labor, el 26.8% pensó que lo hacen casi siempre, mientras que el 6.1% nunca. Estos resultados sugieren que, si bien una proporción considerable de los trabajadores se siente motivada por sus superiores, todavía existe una minoría que no experimenta este nivel de apoyo motivacional. Esto puede tener implicaciones en la moral, la productividad y el compromiso laboral de los empleados.

Figura 7

Motivado por superiores



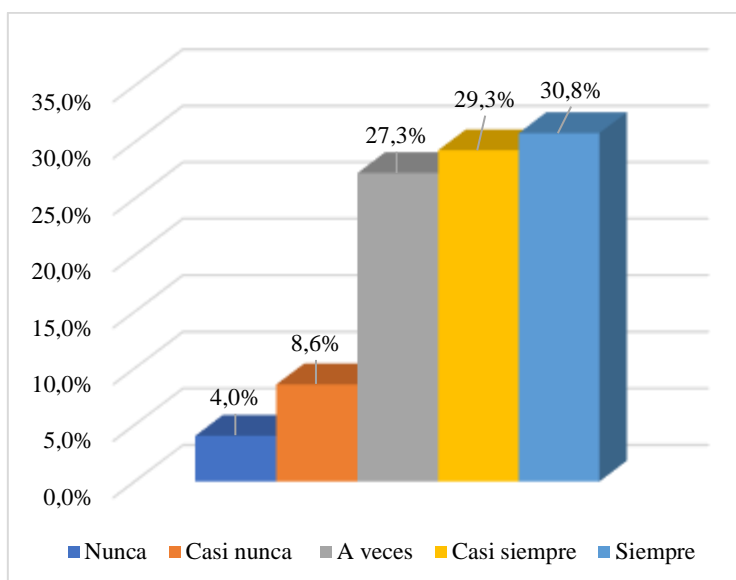
Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre la motivación de los superiores para realizar una buena labor.

8. Estima que dentro de la organización puede expresar sus sentimientos y/o emociones.

En la Figura 8, se ha examinado la capacidad de los colaboradores para expresar sus sentimientos y/o emociones en un entorno determinado. Los resultados muestran que el 30.8% de los colaboradores siempre pueden expresar sus sentimientos y/o emociones, seguido del 29.3% que lo hace casi siempre, en cambio, el 4.0% nunca los manifiestan. Estos hallazgos sugieren que la mayoría de los colaboradores tienen un grado de comodidad y apertura para compartir sus emociones en el lugar de trabajo, ya sea de manera constante o casi constante. Sin embargo, existe un pequeño porcentaje que siente dificultades para hacerlo.

Figura 8

Expresar sentimientos y/o emociones



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre poder expresar sus sentimientos y/o emociones.

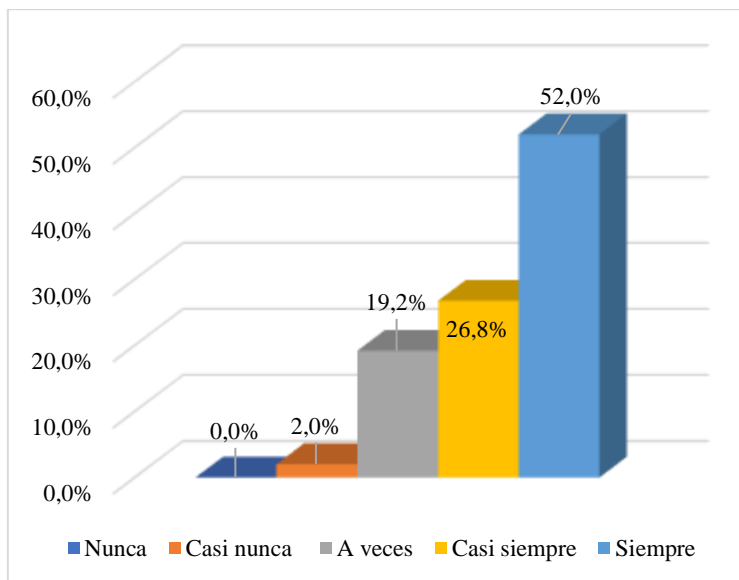
9. Considera que recibe la información correcta para el buen desarrollo de sus funciones y/o actividades.

De acuerdo con los hallazgos presentados, se aprecia que el 52.0% de los encuestados sienten que siempre reciben la información correcta para llevar a cabo sus funciones y actividades de manera adecuada, el 26.8% lo hace casi siempre, y el 2.0% casi nunca. Por consiguiente, la mayoría de los encuestados parece estar satisfecha con

la calidad de la información que reciben para llevar a cabo sus tareas, pero aún existe una minoría que siente que la información no es adecuada en sus circunstancias.

Figura 9

Recibe información correcta

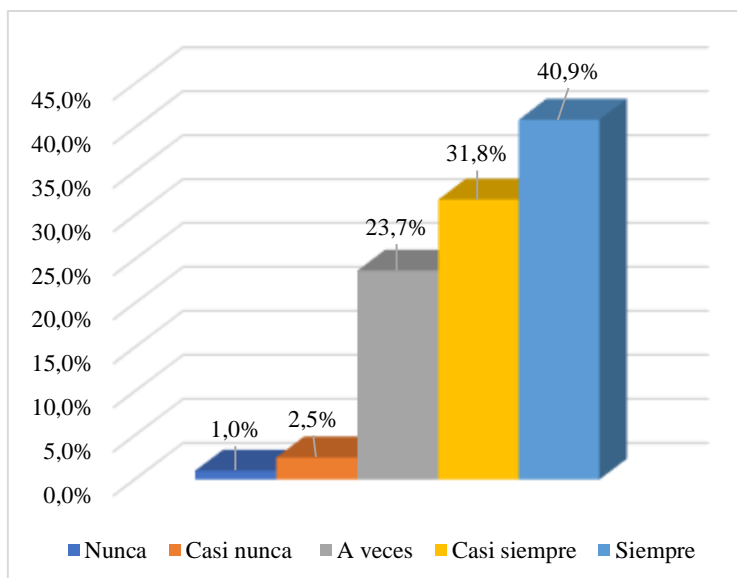


Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre recibir información correcta para el buen desarrollo de sus funciones y/o actividades.

Canales formales de la comunicación

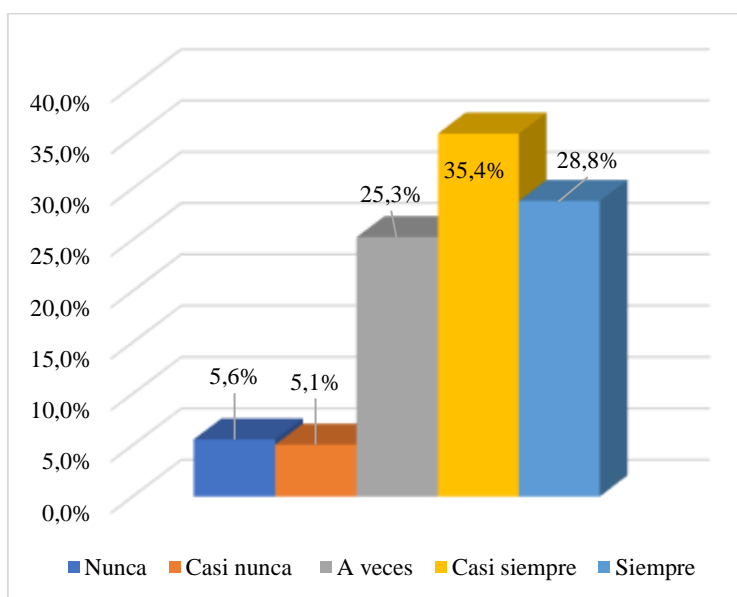
10. El superior brinda información e instrucciones en distintos canales de comunicación de cómo llevar a cabo una actividad en particular.

Según los resultados presentados en la Figura 10, se observa que el 40.9% de los participantes manifestaron que siempre el superior les brinda información e instrucciones en distintos canales de comunicación sobre cómo hacer una actividad en particular, el 31.8% expresó que esto ocurre casi siempre y el 1.0% afirmó que nunca. Estos datos sugieren que la mayoría de los trabajadores experimentan una comunicación activa por parte de sus superiores en términos de proporcionarles orientación y directrices sobre cómo realizar tareas específicas, mientras que un pequeño porcentaje indicó que nunca recibe este tipo de comunicación por parte de sus superiores.

Figura 10*Superior brinda información e instrucciones*

Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre la información e instrucciones brindadas por el superior en distintos canales de comunicación para realizar una actividad en particular.

11. Piensa que sus sugerencias e inquietudes son aceptadas por la respectiva autoridad.

Figura 11*Sugerencias e inquietudes aceptadas*

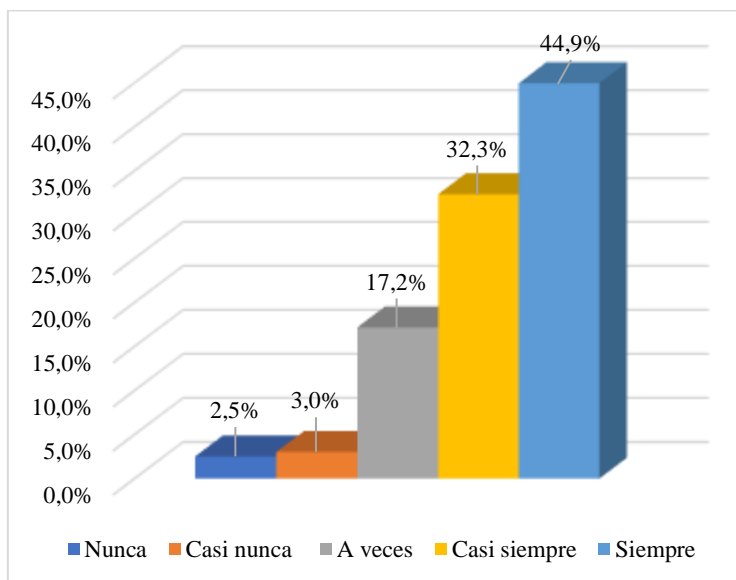
Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre pensar que sus sugerencias e inquietudes son aceptadas por la respectiva autoridad.

Los resultados presentados en la Figura 11 evidencian que el 35.4% de los colaboradores sienten que sus sugerencias e inquietudes son casi siempre aceptadas por la autoridad, el 28.8% expresó que siempre las receptan, en cambio, el 5.6% afirmó que nunca lo hacen. Estos resultados reflejan cómo diferentes porcentajes de colaboradores perciben la aceptación de sus sugerencias e inquietudes por parte de la autoridad. Estos resultados pueden proporcionar información valiosa sobre la cultura organizacional, el nivel de participación de los empleados y la comunicación en el lugar de trabajo.

12. Considera que existe un trabajo planificado y coordinado entre los colaboradores y autoridades principales para alcanzar los objetivos propuestos.

Figura 12

Trabajo planificado y coordinado



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre considerar que existe trabajo planificado y coordinado entre los colaboradores y autoridades principales para alcanzar los objetivos propuestos.

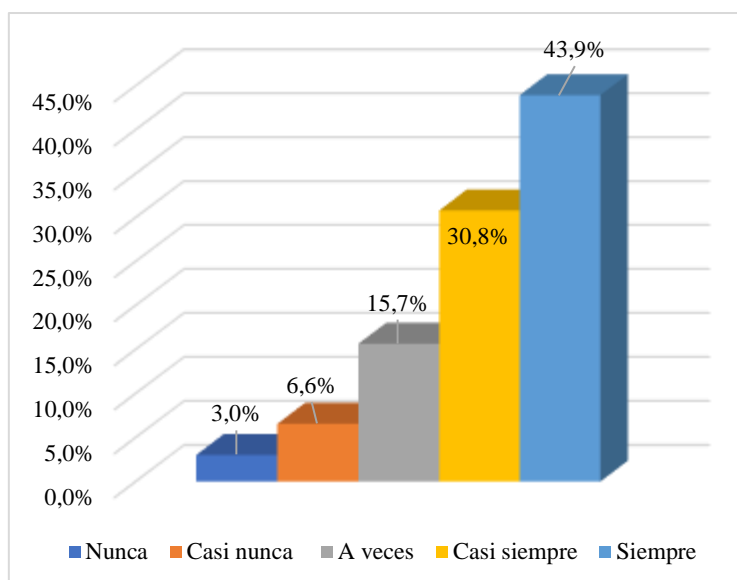
A partir de los resultados de la encuesta, se aprecia en la Figura 12, que el 44.9% de los encuestados consideran que siempre existe un trabajo planificado y coordinado entre los colaboradores y autoridades para alcanzar los objetivos propuestos, el 32.3% expresó que se da casi siempre y el 2.5% manifestó que nunca. En otras palabras,

aunque una parte considerable de los encuestados percibe una colaboración efectiva, hay otros que la consideran menos frecuente o incluso inexistente. Estas diferencias de percepción podrían tener implicaciones importantes para la eficiencia y el éxito general de la organización.

13. Estima que puede entablar una conversación con el superior.

Figura 13

Conversación con superior



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre la estimación de que pueden entablar una conversación con el superior.

Los hallazgos del trabajo que se evidencian en la Figura 13 demuestran que el 43.9% de los trabajadores opinaron que siempre pueden conversar con sus superiores, el 30.8% casi siempre lo hace, mientras que el 3.0% nunca lo realiza. Estos resultados sugieren un intervalo diverso de experiencias en el entorno laboral en cuanto a la accesibilidad y disposición de los superiores para dialogar con sus empleados. Es importante destacar que esta información puede ser útil para comprender la dinámica de comunicación en el entorno laboral y para identificar posibles áreas de mejora en la relación entre los trabajadores y sus superiores.

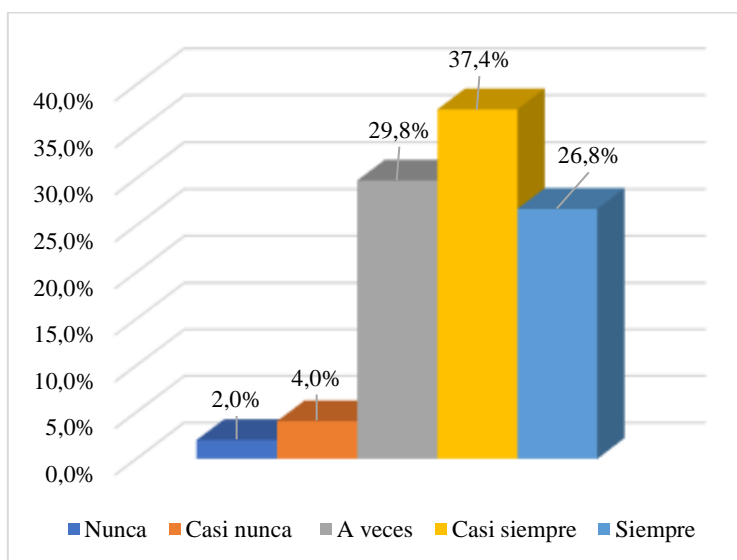
Barreras de comunicación

14. Estima Ud. que el resto de los colaboradores respetan sus sugerencias, indiferentemente si están de acuerdo con sus ideas.

Por medio de la información recabada en la encuesta fue posible determinar que el 37.4% de los participantes consideraron que siempre sus pares respetan sus sugerencias, sin importar si están de acuerdo con sus ideas, un 9.8% indicó que a veces lo hacen y el 2.0% manifestó que nunca. Los datos indican que una parte significativa de los colaboradores siente que sus sugerencias son respetadas, mientras que otros tienen percepciones mixtas o negativas en cuanto al respeto recibido.

Figura 14

Compañeros respetan sus sugerencias



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre el respeto de los demás colaboradores en relación con sus sugerencias, indiferentemente si están de acuerdo con sus ideas.

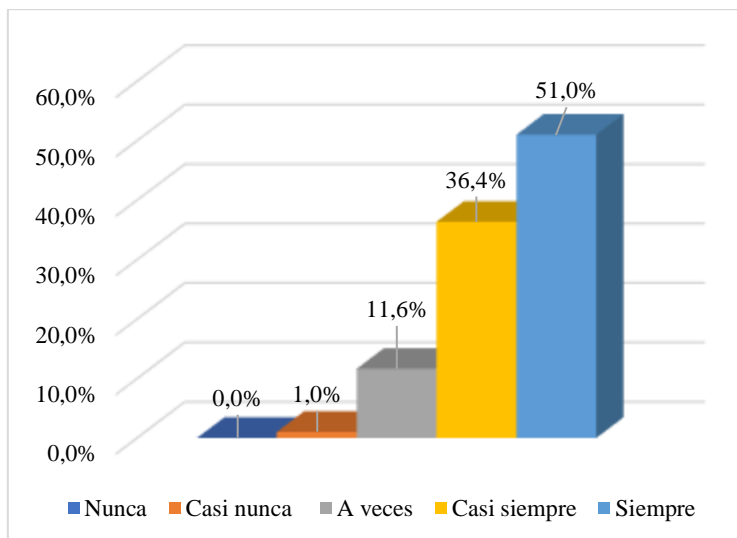
15. Existe buena comunicación interpersonal entre el equipo de trabajo.

Los resultados mostrados en la Figura 15 indican que el 51.0% de los encuestados creen que siempre hay una buena comunicación interpersonal dentro del equipo de trabajo. Además, el 26.4% opinó que esto ocurre casi siempre, y un pequeño porcentaje, el 1.0%, consideró que esta comunicación apenas ocurre casi nunca. Estos resultados

indican que, en general, la comunicación interpersonal parece ser valorada de manera positiva por la mayoría de los participantes.

Figura 15

Buena comunicación interpersonal

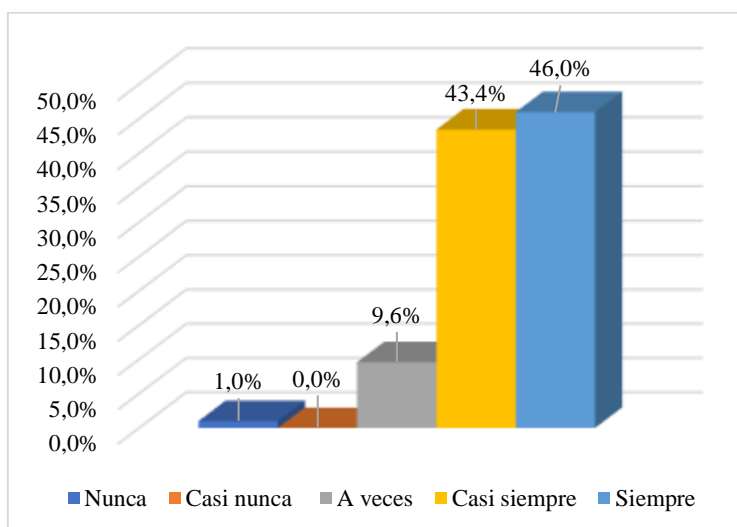


Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre existir una buena comunicación interpersonal entre el equipo de trabajo.

16. Considera Ud. que usa las palabras correctas para comunicar las ideas o emociones.

Figura 16

Uso de palabras correctas



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre usar las palabras correctas para comunicar las ideas o emociones.

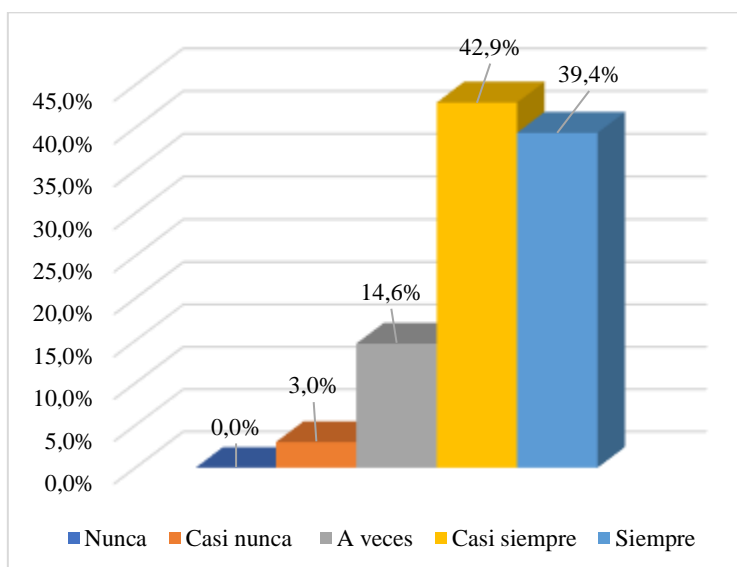
Los resultados de la encuesta revelaron que una parte significativa de los participantes (46.0%) siente que siempre utiliza las palabras adecuadas para comunicar sus ideas o emociones. Un porcentaje ligeramente menor (43.4%) indicó que las utilizan casi siempre, sin embargo, un pequeño porcentaje (1.0%) expresó que nunca logra utilizarlas. Estos hallazgos sugieren que la mayoría de los encuestados se sienten confiados en su habilidad para expresarse verbalmente, ya sea en términos de comunicar sus pensamientos o transmitir sus emociones.

17. Considera que el personal se comunica entre sí de manera clara y concisa.

Según los resultados presentados en la Figura 17, se observa que el 42.9% de los trabajadores casi siempre se comunican entre sí de manera clara y concisa, el 39.4% opinó que lo hace siempre, mientras que el 3.0% expresó que lo hace casi nunca. Estos datos sugieren que la mayoría de los trabajadores encuestados se sienten cómodos y capaces de comunicarse de manera efectiva, ya sea siempre o casi siempre, mientras que un pequeño porcentaje encuentra dificultades en lograr una comunicación clara y concisa.

Figura 17

Comunicación clara y concisa

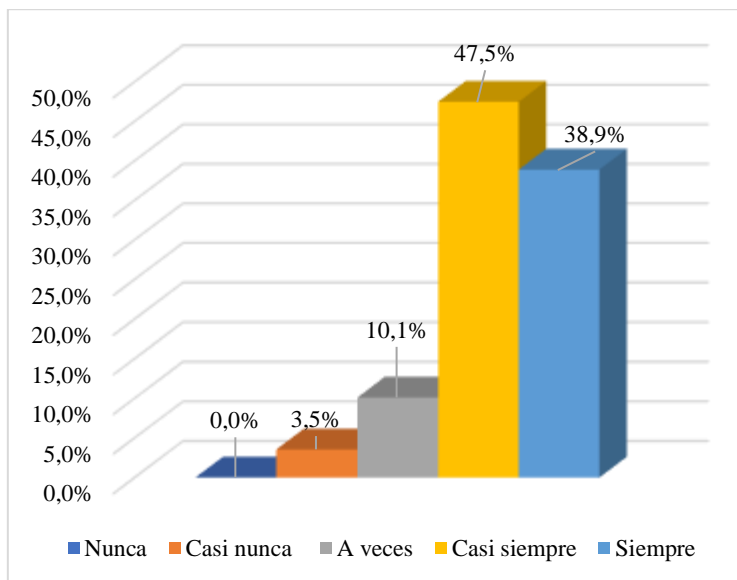


Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre considerar que el personal se comunica entre sí de manera clara y concisa.

18. Considera que sus palabras y tonos de voz aplicados en el personal, se proyecta en su rostro.

Figura 18

Palabras y tonos de voz



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre considerar que sus palabras y tonos de voz aplicados en el personal, se proyecta en su rostro.

A partir de los resultados de la encuesta, se apreció que el 47.5% de los participantes expresaron que casi siempre sus palabras y tonos de voz aplicados en el personal se proyectan en su rostro, el 38.9% manifestó que esta proyección siempre sucede, en cambio el 3.5% indicó que casi nunca se reflejan. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados sienten que existe cierta congruencia entre su comunicación verbal y no verbal en términos de expresiones faciales. Sin embargo, aún hay una pequeña proporción que experimenta una falta de alineación en este aspecto.

Desempeño Laboral

Orientación de resultados

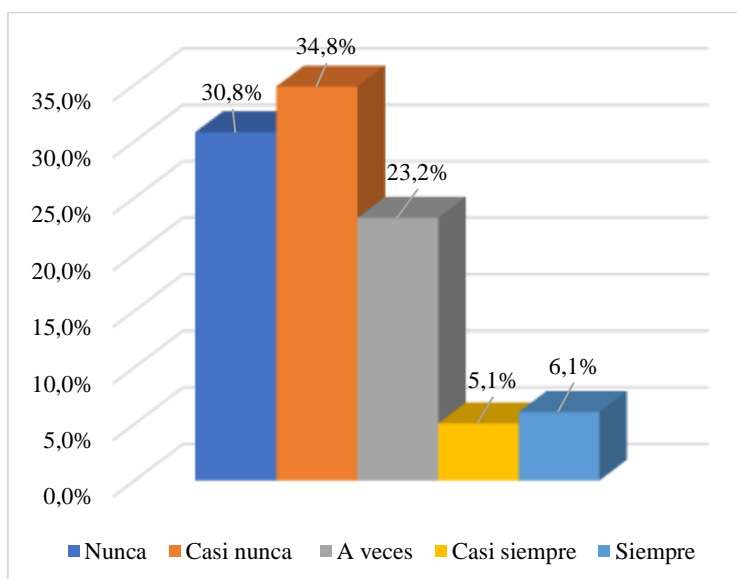
1. Existen problemas durante el desarrollo de sus funciones.

A partir de los datos recolectados en la encuesta y que se muestran en la Figura 19 indican que el 34.8% de los encuestados consideraron que casi nunca existen problemas

durante el desarrollo de sus funciones, el 30.8% opinó que nunca sucede, y el 5.1% que se da casi siempre. Estos resultados indican que una proporción significativa de los colaboradores percibe que hay pocos problemas durante el desarrollo de sus funciones, mientras que una minoría experimenta problemas con mayor frecuencia.

Figura 19

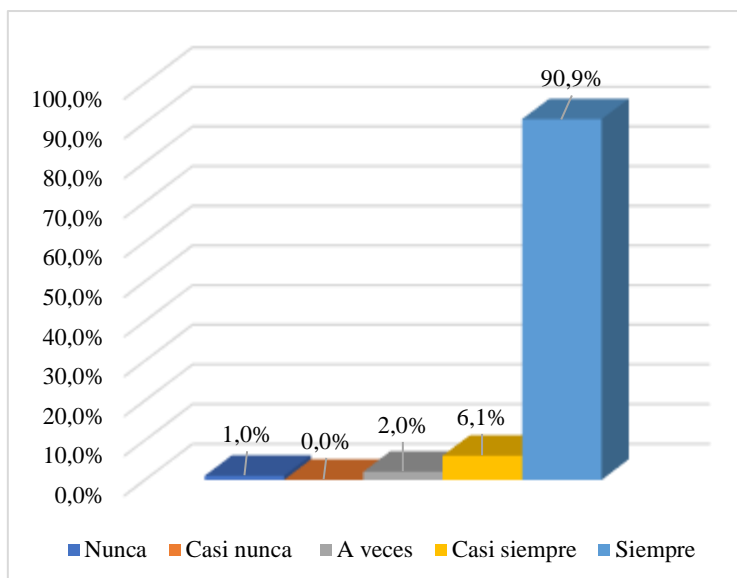
Existen problemas durante el desarrollo de sus funciones



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre la existencia de problemas durante el desarrollo de sus funciones.

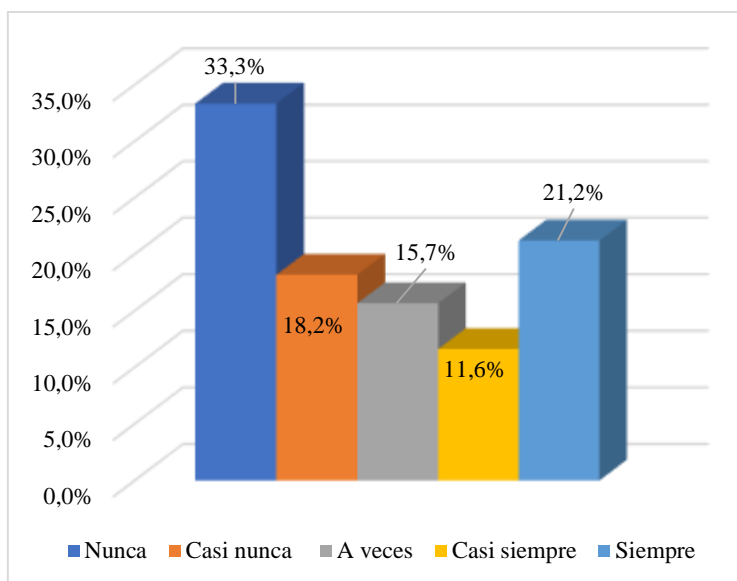
2. Cumple con las actividades encomendadas.

En función con la información que se recolectó en el trabajo, se apreció en la Figura 20, que el 90.9% de los participantes expresaron que siempre cumplen con las actividades encomendadas, el 6.1% manifestó que lo hace casi siempre, mientras que el 1.0% nunca. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores son cumplidores, pero existe una minoría que tiene dificultades para cumplir con las tareas asignadas de manera consistente.

Figura 20*Cumplimiento de actividades*

Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre cumplimiento de actividades encomendadas.

3. Considera que los objetivos y metas de su departamento no son claras.

Figura 21*Objetivos y metas claras*

Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre los objetivos y metas claras del departamento.

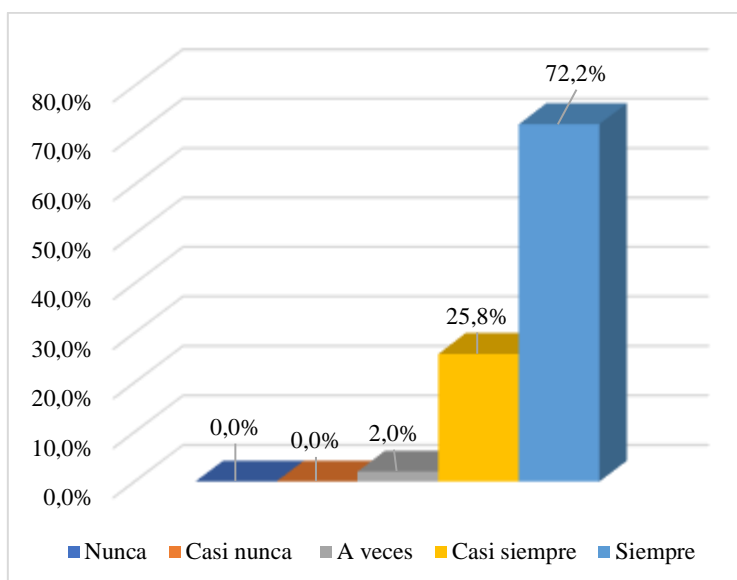
En la Figura 20, es posible apreciar que el 33.3% de los encuestados consideraron que los objetivos y metas nunca son claras, el 21.2% expresó que siempre lo son, y el 11.6% manifestó que casi siempre. En conjunto, estos hallazgos resaltan la importancia de mejorar la comunicación interna, especialmente en la definición y transmisión de objetivos y metas de manera consistente y comprensible para todos los colaboradores administrativos.

Calidad

4. Por lo general, es eficiente en el desarrollo de sus funciones.

Figura 22

Desarrollo de funciones



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre la eficiencia en el desarrollo de sus funciones.

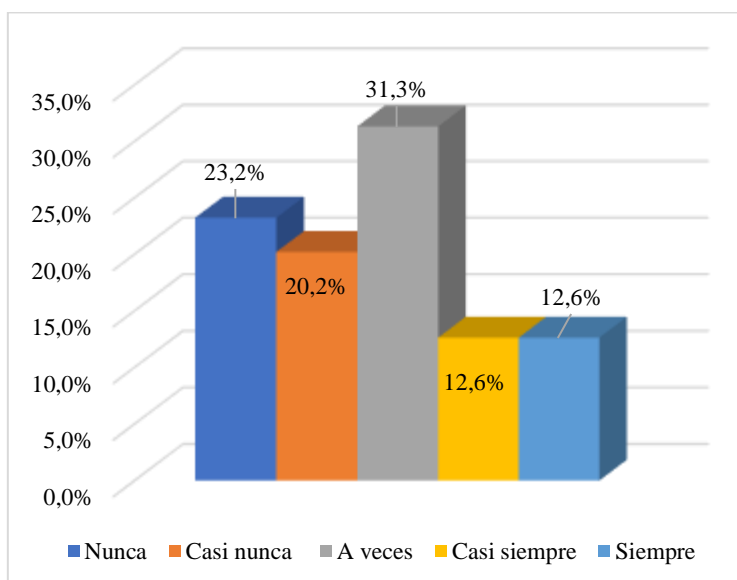
Por medio de la información recolectada en la encuesta, se logró verificar en la Figura 22, que el 72.2% de los participantes indicaron que siempre son eficientes en el desarrollo de sus funciones, el 25.8% manifestó que lo es casi siempre, y el 2.0% afirmó que a veces. Es decir, la mayoría de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil perciben un alto nivel de eficiencia en su desempeño laboral.

5. Considera que los recursos otorgados para el desarrollo de sus tareas no son suficientes.

Por medio de los datos del estudio, se pudo verificar en la Figura 23, que el 31.3% de los colaboradores opinaron que a veces no son suficientes los recursos otorgados para el desarrollo de sus tareas. Además, el 23.3% indicó que esta situación nunca se presenta, por otro lado, el 12.6% afirmó que esta situación se presenta siempre y casi siempre, respectivamente. Estos resultados muestran que hay una proporción minoritaria pero notable de colaboradores que sienten que sus necesidades de recursos están siendo adecuadamente atendidas en la mayoría de las ocasiones.

Figura 23

Recursos no suficientes



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre la suficiencia de los recursos otorgados para el desarrollo de sus tareas.

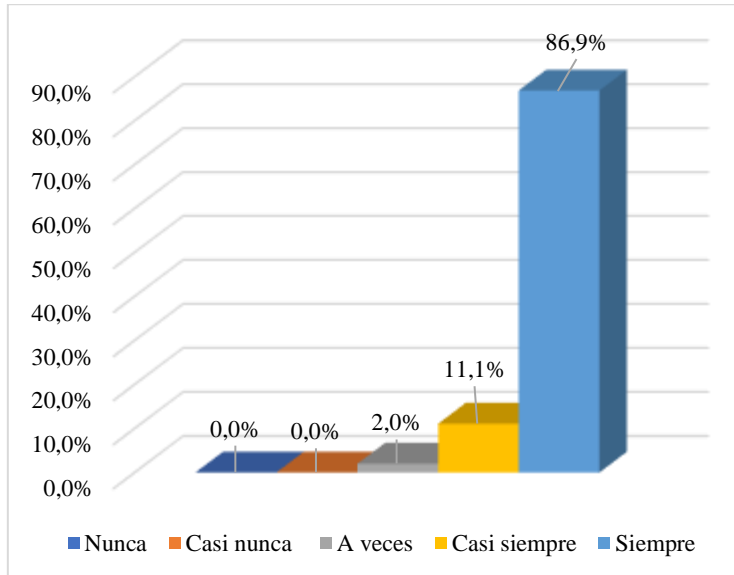
6. Es profesional en sus labores.

A partir de los datos de la encuesta, fue posible notar en la Figura 24, que el 86.9% de los encuestados siempre suelen ser profesionales en sus labores, el 11.1% casi siempre lo es, y el 2.0% a veces. Es decir, la gran mayoría de los colaboradores

administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil demuestran un alto nivel de compromiso y profesionalismo en sus tareas laborales.

Figura 24

Profesional en labores

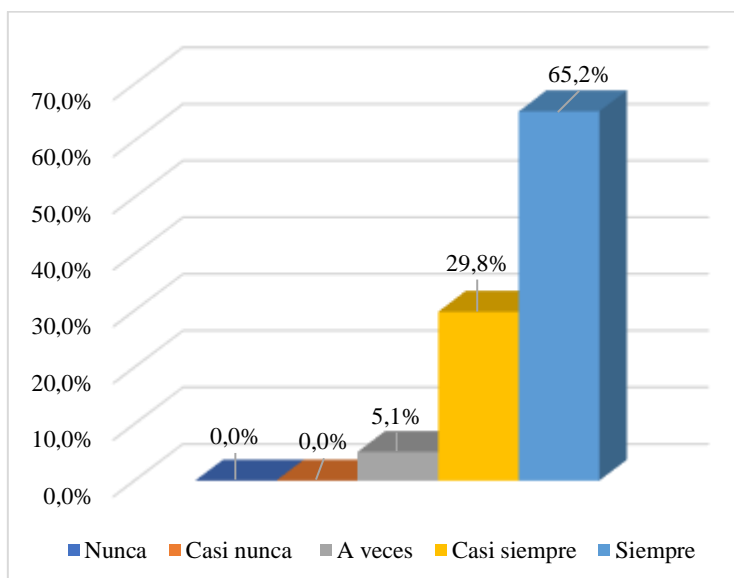


Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre su profesionalismo en sus labores.

7. Considera que existe un exceso de control en el área de trabajo.

Figura 25

Exceso de control



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre un exceso de control en el área de trabajo.

En la Figura 25 se logró constatar que, el 65.2% de los encuestados piensan que siempre existe un exceso de control en el área de trabajo, el 29.8% consideró que casi siempre lo hay, mientras que el 5.1% afirmó que esto ocurre a veces. Es decir, la percepción predominante es que existe una tendencia hacia un nivel alto de control en el entorno laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

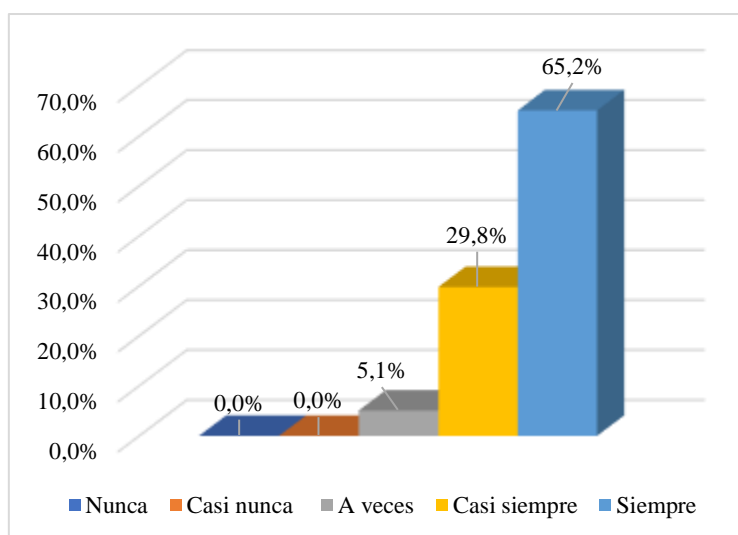
Relaciones interpersonales

8. Orienta correctamente al resto del personal o usuarios.

En vista de los resultados del trabajo, se observó en la Figura 26 que el 65.2% de los participantes siempre orientan correctamente al resto del personal y usuarios, el 29.8% casi siempre lo hace y el 5.1% a veces. Estos hallazgos indican que la mayoría de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil demuestran una habilidad sólida en la orientación y dirección efectiva a sus compañeros y usuarios. No obstante, hay oportunidades para fortalecer aún más esta competencia, especialmente en los casos donde la orientación correcta no es siempre garantizada.

Figura 26

Orienta al personal o usuarios



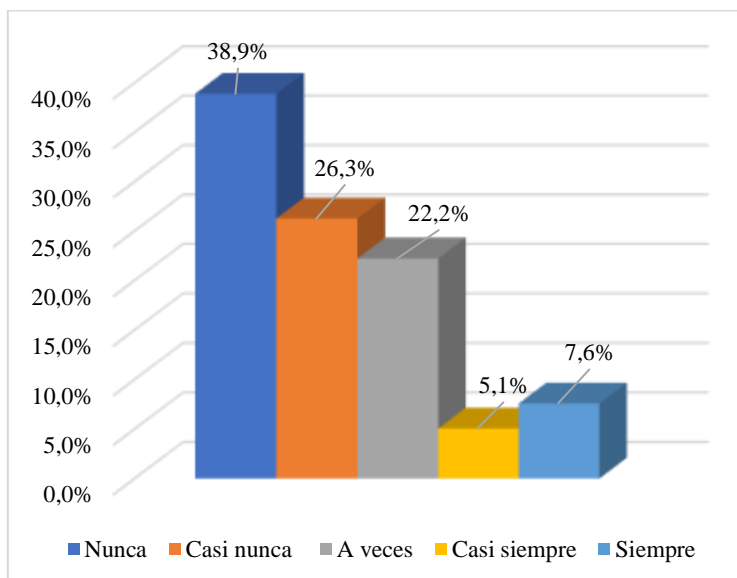
Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre la orientación correcta al resto del personal o usuarios.

9. Considera que existen múltiples problemas en su organización.

En la Figura 27, se destaca que un porcentaje significativo del personal, aproximadamente el 38.95%, indicó que la presencia de múltiples problemas en la organización es una ocurrencia que nunca experimentan. Por otro lado, un 26.3% expresó que los problemas en la organización se presentan casi nunca, mientras que un 5.1% manifestó que los problemas en la organización son una constante, ya que indicaron que estos se dan casi siempre. Aunque, la mayoría de los colaboradores considera que los problemas son poco frecuentes, es esencial abordar las opiniones minoritarias que indican una mayor presencia de dificultades.

Figura 27

Problemas en su organización



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre la existencia de múltiples problemas en su organización.

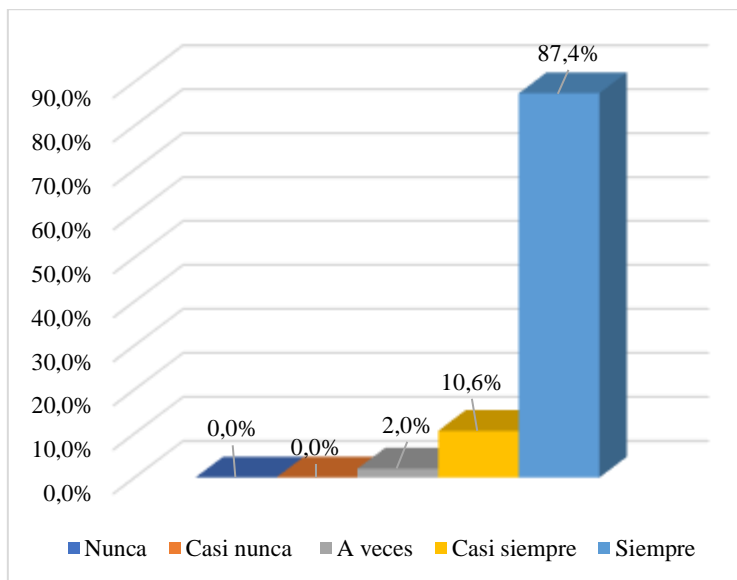
10. Suele ser cordial con sus compañeros o usuarios.

En función de los hallazgos que se muestran en la Figura 28, es posible asegurar que el 87.4% de los encuestados manifestaron que siempre suelen ser cordiales con sus compañeros o usuarios, el 10.6% tiende a serlo casi siempre, mientras que el 2.0% a veces. La alta proporción de colaboradores administrativos que afirmaron ser siempre

cordiales sugiere una cultura organizacional positiva y una predisposición favorable hacia la comunicación efectiva.

Figura 28

Cordial con compañeros o usuarios



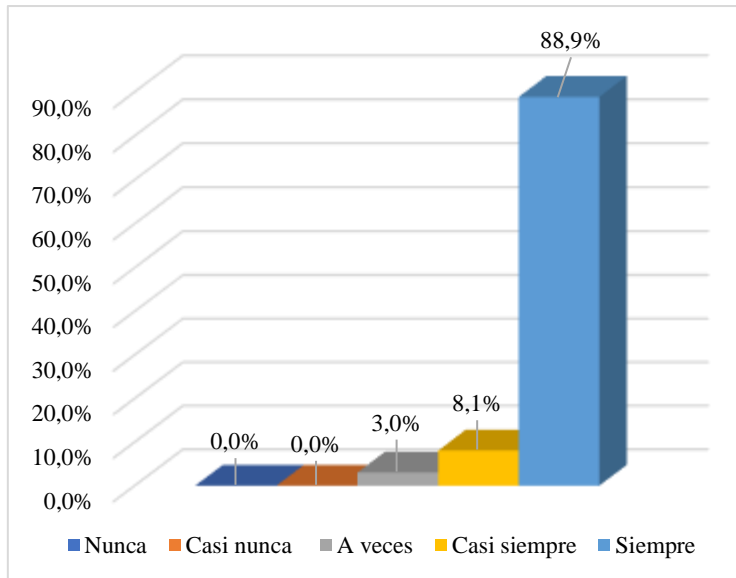
Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre la cordialidad con sus compañeros o usuarios.

Sección: Características Individuales

Iniciativa

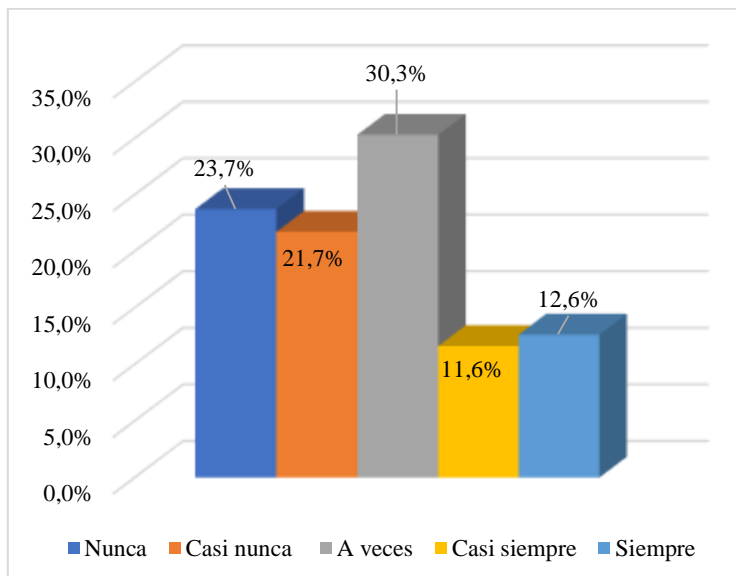
11. Me presento a mi puesto laboral a la hora que corresponde.

De acuerdo con los hallazgos presentados en la Figura 29, se aprecia que el 88.9% de los participantes siempre se presentan a su puesto laboral a la hora que corresponde. Además, el 8.1% de los colaboradores llega casi siempre a tiempo, lo que también refleja una actitud positiva hacia la puntualidad; por otro lado, un pequeño porcentaje del 3.0% de los participantes admitió llegar a su puesto laboral a veces fuera del horario establecido. Es decir, que la mayoría de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil son puntuales y cumplen con sus horarios laborales de manera constante.

Figura 29*Puntualidad*

Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre la presentación en su puesto laboral a la hora que corresponde.

12. Considera que sus capacidades y habilidades no son tomadas en cuenta en la resolución de los problemas.

Figura 30*Capacidades y habilidades no consideradas*

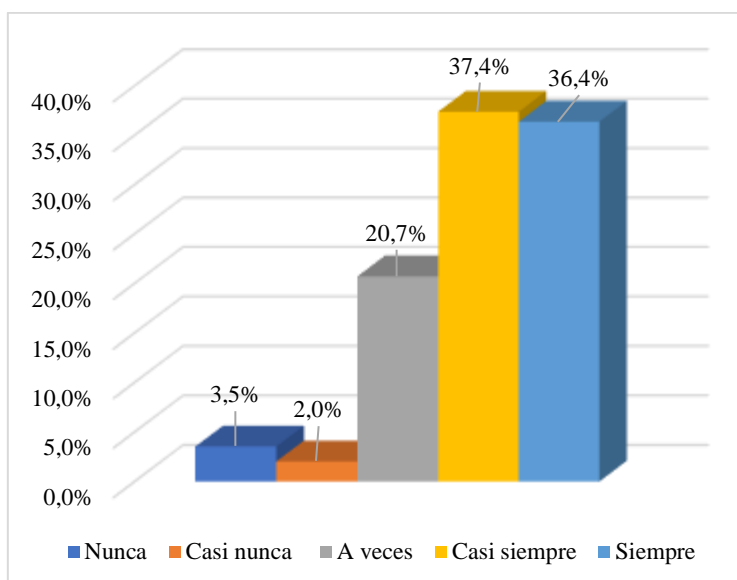
Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre sus capacidades y habilidades que no son tomadas en cuenta en la resolución de los problemas.

En la figura 30, se observa que el 30.3% de los trabajadores consideran que a veces sus capacidades y habilidades no son tomadas en cuenta en la resolución de los problemas, el 23.7% cree que casi nunca se las contempla, y el 11.6% opinó que casi siempre lo hacen. Es decir, en general, existe una tendencia negativa en cuanto a la percepción de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil respecto a la consideración de sus capacidades y habilidades en la resolución de problemas.

13. Se anticipa a los problemas que se manifiestan en su ambiente de trabajo.

Figura 31

Anticipación a problemas



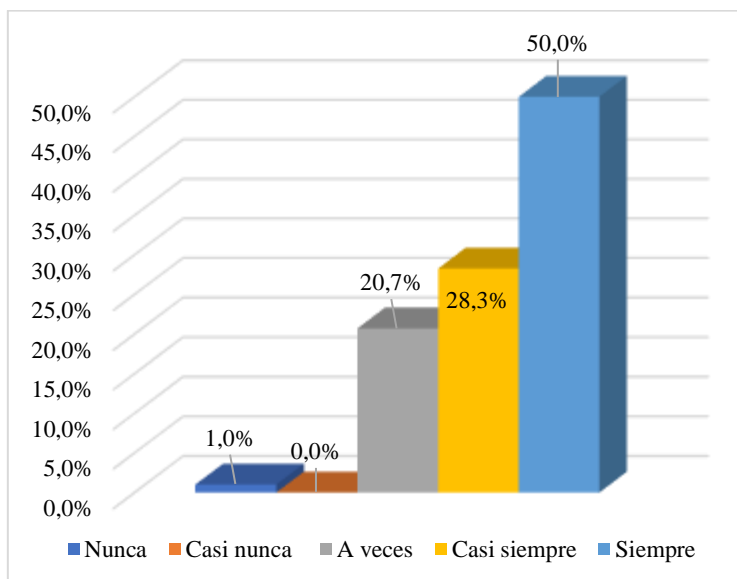
Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre la anticipación a problemas en su ambiente de trabajo.

De acuerdo con la información recolectada en el estudio, se pudo verificar en la Figura 31 que el 37.4% de los participantes casi siempre se anticipan a los problemas que se presentan en su ambiente de trabajo, el 36.4% lo hace siempre y el 2.0% casi nunca. Es decir, una parte significativa de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil muestra una notable capacidad para prever y abordar los desafíos laborales de manera proactiva.

14. Muestra nuevas ideas a fin de mejorar los procesos.

Figura 32

Nuevas ideas para mejorar procesos



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre mostrar nuevas ideas a fin de mejorar los procesos.

Por medio de los datos de la encuesta que se observan en la Figura 32, se pudo constatar que el 50,0% de los encuestados siempre mostraban ideas nuevas para mejorar los procesos, lo que indica un nivel destacado de creatividad e innovación en el ámbito laboral. Además, el 28,3% de los participantes afirmó que casi siempre presentaban ideas nuevas, lo cual sugiere que una proporción significativa de colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil también contribuye de manera consistente a la generación de propuestas innovadoras.

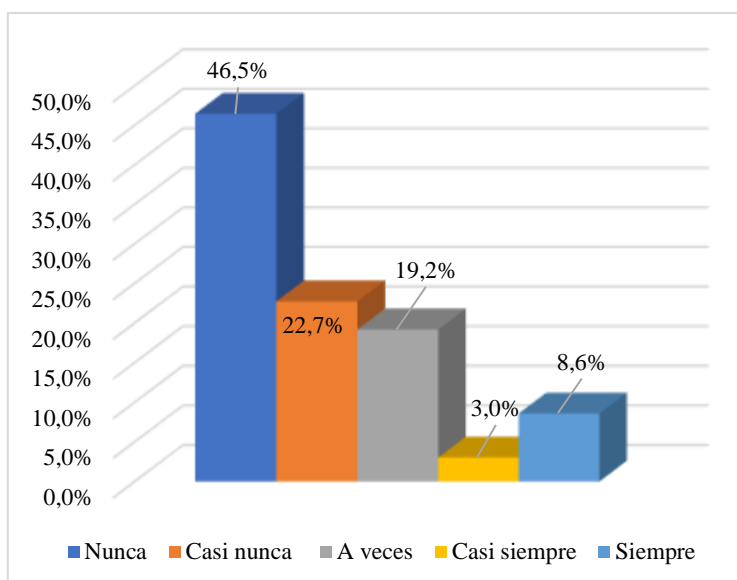
15. Considero que las jornadas laborales son extremadamente agobiantes influyendo negativamente en mi rendimiento laboral.

En la Figura 33, se puede apreciar que un porcentaje significativo de los participantes, un 46,5%, reportó que nunca consideraron que las jornadas laborales fueran sumamente agobiantes y que esta situación tuviera un impacto negativo en su rendimiento laboral. Por otro lado, un 22,7% de los encuestados indicó que casi nunca

compartía esta percepción, mientras que un reducido 3.0% manifestó que esta idea estaba presente en su pensamiento casi siempre. Estos resultados sugieren una variabilidad en las opiniones de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil en relación con la influencia de las condiciones laborales agobiantes en su desempeño laboral.

Figura 33

Jornadas agobiantes



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre considerar las jornadas laborales extremadamente agobiantes influyendo negativamente en su rendimiento labor.

Trabajo en equipo

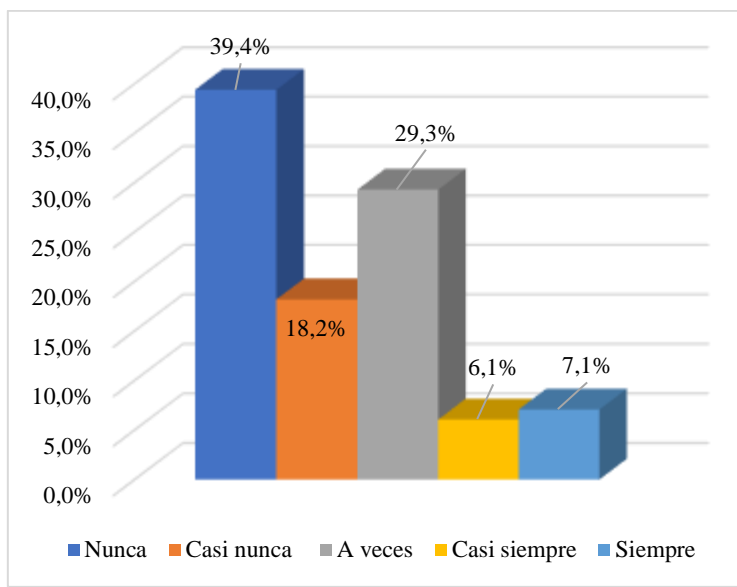
16. Considera no tener oportunidades que le permita el desarrollo profesional dentro de la institución.

A partir de los datos recopilados en la encuesta, se observa en la Figura 34 que una proporción mayoritaria de los participantes, que corresponde al 39.4%, indicó que nunca ha considerado la falta de oportunidades para su desarrollo profesional dentro del entorno institucional. Por su parte, el 29.3% manifestó haber tenido este pensamiento a veces, mientras que un porcentaje del 6.1% afirmó haber experimentado esta creencia casi siempre. Estos resultados denotan que, si bien una mayoría sustancial no percibe

obstáculos para su desarrollo profesional, existe un segmento considerable que experimenta dudas o inquietudes en este aspecto dentro del contexto del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

Figura 34

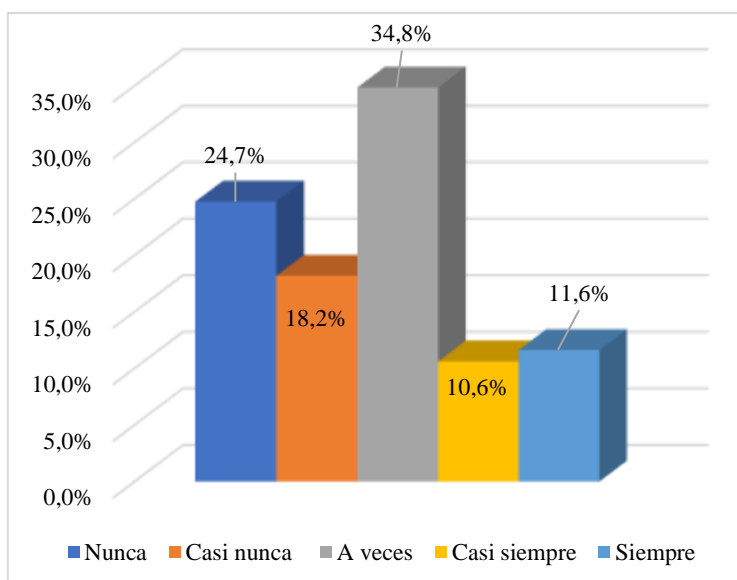
Oportunidad de desarrollo profesional



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre considerar no tener oportunidades que le permitan el desarrollo profesional dentro de la institución.

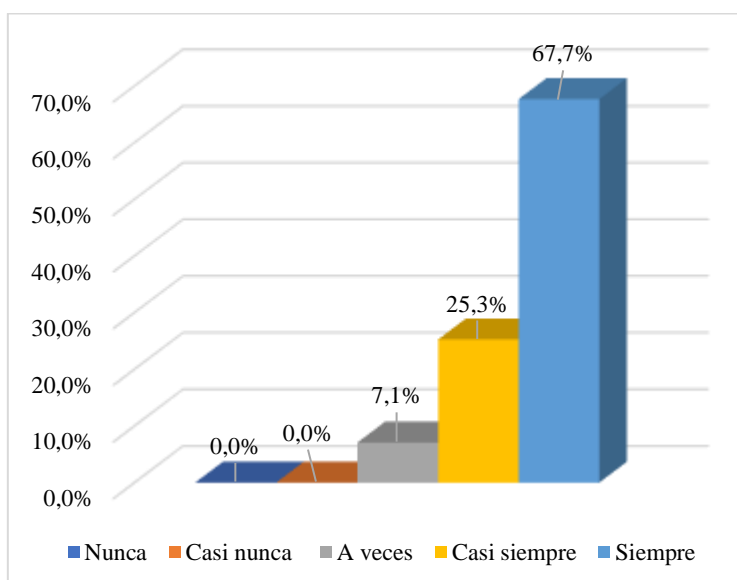
17. Considera que no recibe suficientes capacitaciones.

Basándose en los datos recopilados a través de la encuesta y presentados en la Figura 34, se puede discernir que la preponderante proporción de encuestados, constituyendo el 34.8% del total, a veces han experimentado pensamientos relacionados con la insuficiencia de las capacitaciones recibidas. En contraste, un 24.7% nunca han sopesado tal consideración, mientras que un 10.6% ha experimentado esta reflexión casi siempre. Estos resultados indican una variedad de opiniones en relación con la suficiencia de las capacitaciones entre los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

Figura 35*Suficientes capacitaciones*

Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre no recibir suficientes capacitaciones.

18. Suele ser participativo en el equipo de trabajo.

Figura 36*Participativo en el equipo de trabajo*

Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre ser participativo en el equipo de trabajo.

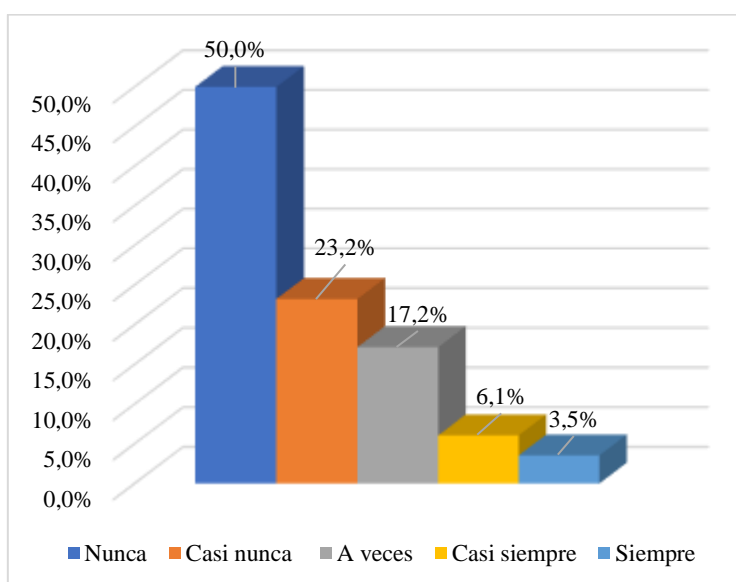
En la Figura 34, se presentan los resultados derivados de la encuesta realizada, la cual arroja que un porcentaje considerable del 67.7% de los encuestados indicaron que

siempre suelen ser participativos en el equipo de trabajo. Además, se observa que el 25.3% expresó que esta cualidad es aplicable casi siempre, por su parte, un 7.1% de los afirmó que su participación a veces. Este hallazgo sugiere una tendencia mayoritaria hacia la predisposición de los colaboradores administrativos a ser participativos en el entorno laboral, lo cual podría influir positivamente en su desempeño.

19. Posee dificultades para asumir el liderazgo en el equipo laboral.

Figura 37

Dificultades para asumir liderazgo



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre presentar dificultades para asumir el liderazgo en el equipo de trabajo.

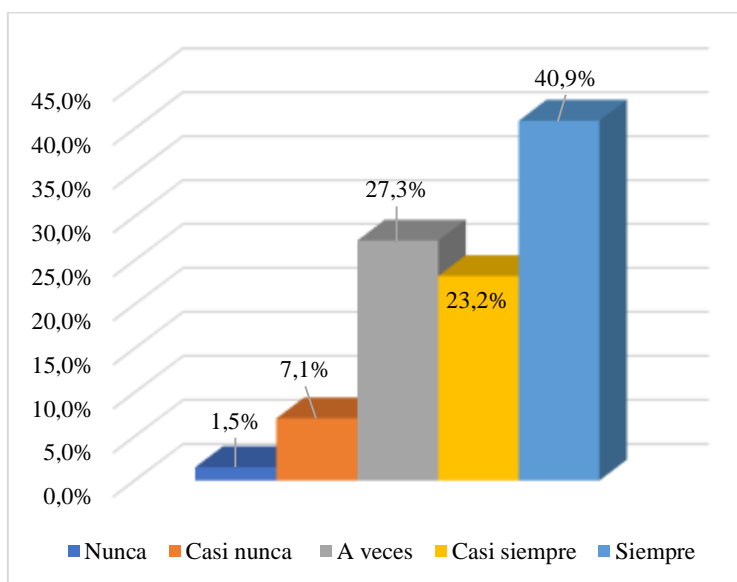
Los datos obtenidos, como se observa en la Figura 37, indican que el 50.0% de los participantes nunca han enfrentado dificultades para asumir el liderazgo en el contexto del equipo laboral. Un porcentaje considerable, el 23.2%, mencionó que casi nunca las ha experimentado, sugiriendo que aunque no es una problemática generalizada, todavía existe un segmento que ocasionalmente se siente inseguro en sus roles de liderazgo; por otro lado, un pequeño pero relevante grupo, equivalente al 3.5% de los encuestados, reporta que las enfrenta siempre. Los datos indican que una proporción sustancial de los participantes exhibe una habilidad intrínseca para asumir roles de liderazgo sin

dificultades notables, lo cual podría estar influenciado por factores como su nivel de comunicación y competencias interpersonales.

20. En la institución, desarrollan actividades integradoras con el objetivo de mejorar mi rendimiento laboral.

Figura 38

Actividades integradoras



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre el desarrollo de actividades integradoras en la institución con el objetivo de mejorar su rendimiento laboral.

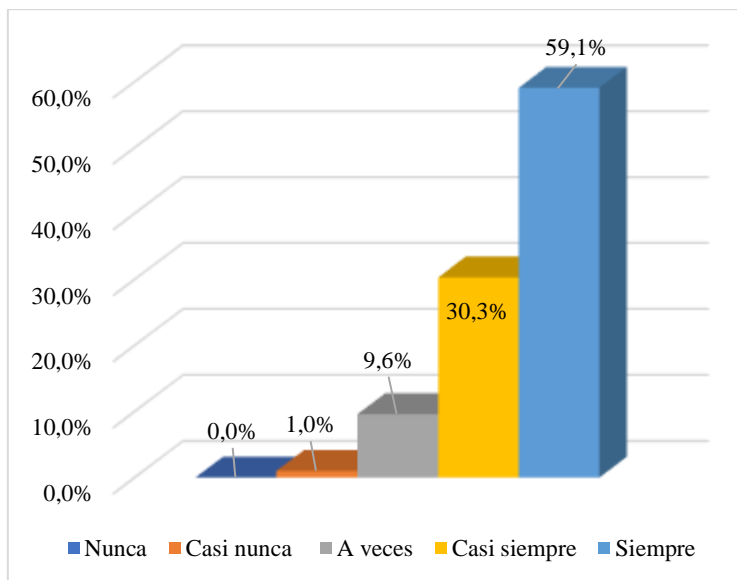
En la figura 38, se presentan los resultados derivados de un análisis de encuesta donde se revela que un porcentaje significativo de los participantes, concretamente el 40.9%, indicaron que en la organización se llevan a cabo siempre actividades integradoras con el propósito de elevar su rendimiento laboral. Un segundo grupo, equivalente al 27.3%, manifestó que tales actividades se realizan a veces, mientras que un pequeño porcentaje, el 1.5%, señaló que estas iniciativas nunca se implementan. Es importante destacar que la mayoría de los encuestados reconoció la existencia de estas actividades, lo que podría indicar una iniciativa positiva por parte de la institución para promover un entorno laboral más eficaz y colaborativo.

Organización

21. Suele planificar sus actividades laborales.

Figura 39

Planificación de actividades laborales



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre planificar sus actividades laborales.

Basándose en los datos obtenidos, asentados en la figura 39, se destaca que un significativo 59.1% de los colaboradores demuestran que siempre suelen planificar sus labores laborales. Por otro lado, un 30.3% manifestó llevar a cabo esta actividad casi siempre, mientras que un modesto 1.0% reveló que casi nunca se involucra en la dicha tarea. Estos resultados ponen de manifiesto la relevancia que los empleados administrativos atribuyen a la planificación en sus funciones diarias y podrían sugerir una conexión entre esta competencia y su desempeño laboral.

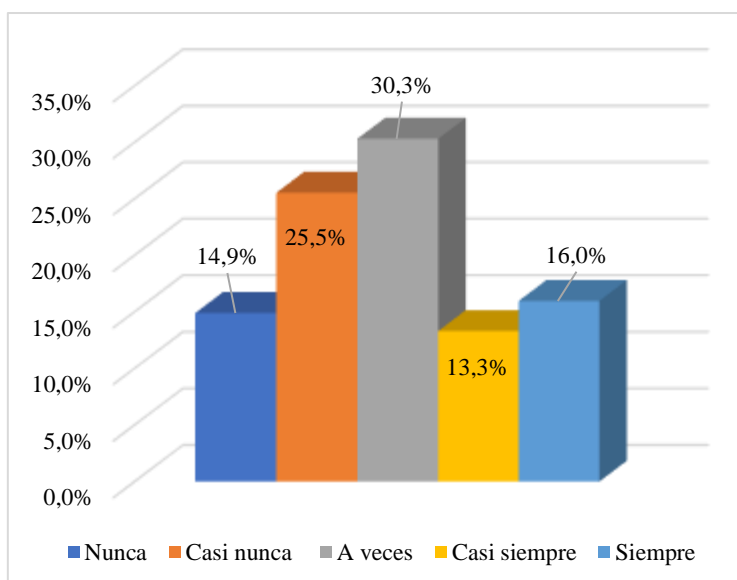
22. Considera que los indicadores que evalúan habilidades de desempeño son muy exigentes.

Basándose en los datos recopilados a través de la encuesta, se constata que un 30.3% de los colaboradores han manifestado que a veces perciben los indicadores utilizados para evaluar sus habilidades de desempeño como altamente exigentes. En contraste, un

25.5% indicó que esta percepción de exigencia se da casi nunca, y un 13.3% expresó que esta sensación de demanda elevada casi siempre. Es relevante señalar que estas percepciones pueden tener un impacto directo en la comunicación efectiva dentro del entorno laboral, ya que las discrepancias en la percepción de las evaluaciones podrían influir en la forma en que los colaboradores se comunican con sus superiores y entre sí.

Figura 40

Indicadores de desempeño exigentes



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre considera que los indicadores que evalúan las habilidades de desempeño son muy exigentes.

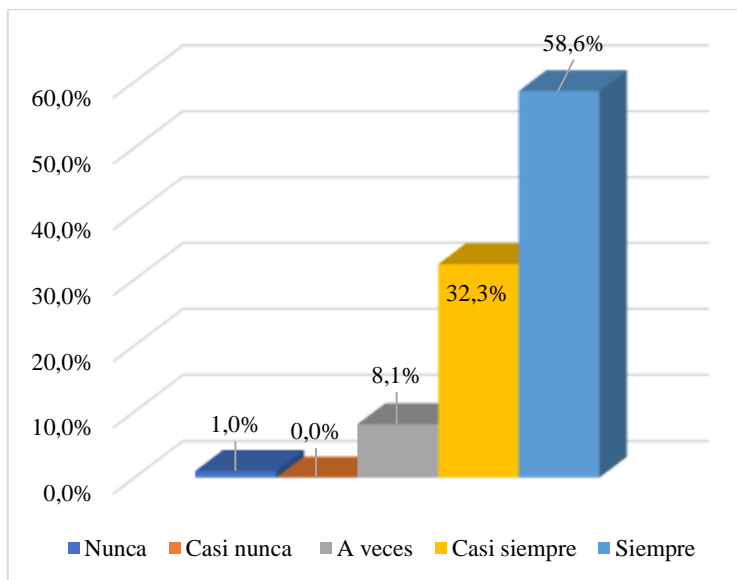
23. Por lo general, suele priorizar sus metas y objetivos.

En la figura 41 se exponen los resultados derivados de la encuesta, el estudio revela que un porcentaje significativo de los encuestados, equivalentes al 58.6%, manifestaron una tendencia constante a otorgar prioridad a sus metas y objetivos laborales, reflejando un enfoque decidido en el cumplimiento de sus responsabilidades. Además, el 32.3% indicó realizar esta práctica casi siempre, en cambio un pequeño segmento de la muestra, constituido por el 1.0%, declaró que nunca las prioriza. Estos resultados sugieren que la mayoría de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil manifiestan una actitud proactiva hacia la consecución de sus

objetivos laborales, destacando la importancia que le otorgan a la comunicación efectiva como elemento facilitador de su desempeño en el ámbito laboral.

Figura 41

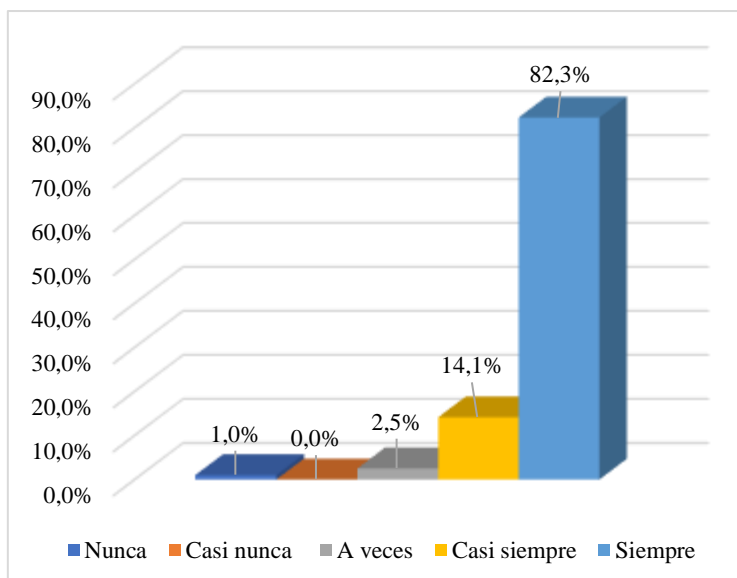
Prioriza sus metas y objetivos



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre priorizar las metas y objetivos.

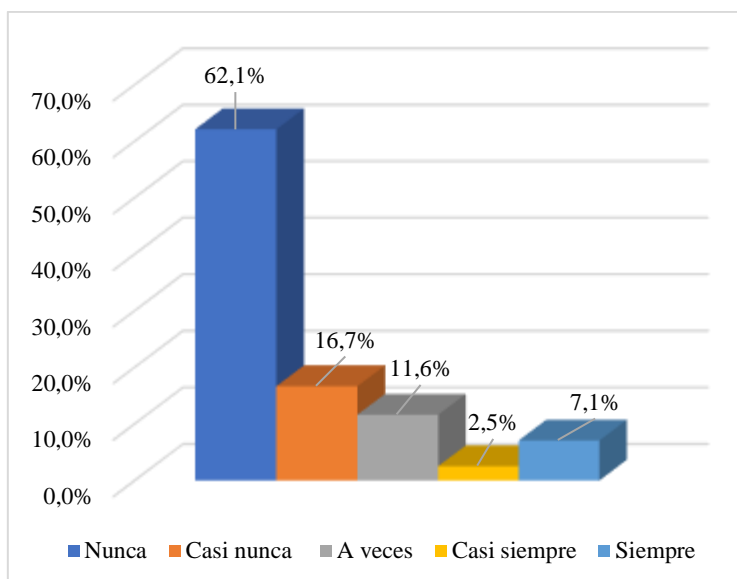
24. Utiliza adecuadamente los recursos, herramientas y equipo al momento de realizar mis actividades laborales.

Basándose en los datos obtenidos a través de la encuesta realizada, se constató que un porcentaje significativo de los participantes, que corresponde al 82.3%, siempre utilizan los recursos, herramientas y equipos de forma adecuada durante el desempeño de sus tareas laborales. Además, se observó que un segmento considerable, equivalente al 14.4%, mostraron una tendencia a usarlos casi siempre, mientras que un pequeño porcentaje, específicamente el 1.0% señaló que nunca los uso apropiadamente. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados muestran un nivel favorable de destreza en la gestión de recursos, herramientas y equipos necesarios para sus funciones laborales, no obstante, existe un margen de mejora reducido.

Figura 42*Uso adecuado de recursos, herramientas y equipo*

Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre la utilización adecuada de los recursos, herramientas y equipo al momento de realizar sus actividades laborales.

25. Se siente desmotivado al ejecutar sus funciones.

Figura 43*Desmotivado al ejecutar sus funciones*

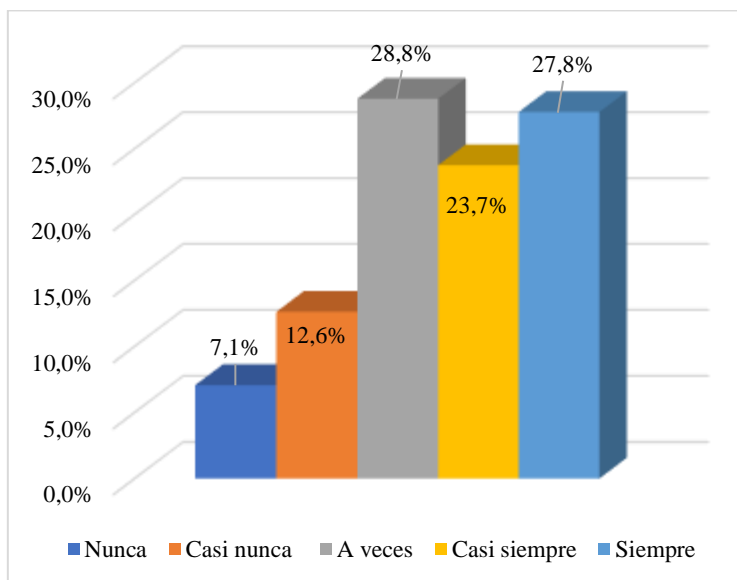
Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre sentirse desmotivado al ejecutar sus funciones.

Según los datos obtenidos, se evidencia que un porcentaje significativo de los encuestados, específicamente un 62.1%, manifestó que nunca ha experimentado desmotivación al llevar a cabo sus funciones laborales. Además, un 16.7% de los participantes indicó que casi nunca se han sentido desmotivados en sus tareas, mientras que un 2.5% mencionó que casi siempre ha experimentado esta sensación. Estos resultados sugieren que la mayoría de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil se mantienen motivados en el desarrollo de sus labores.

26. Se relaciona continuamente con sus superiores.

Figura 44

Relación con superiores



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre relacionarse continuamente con sus superiores.

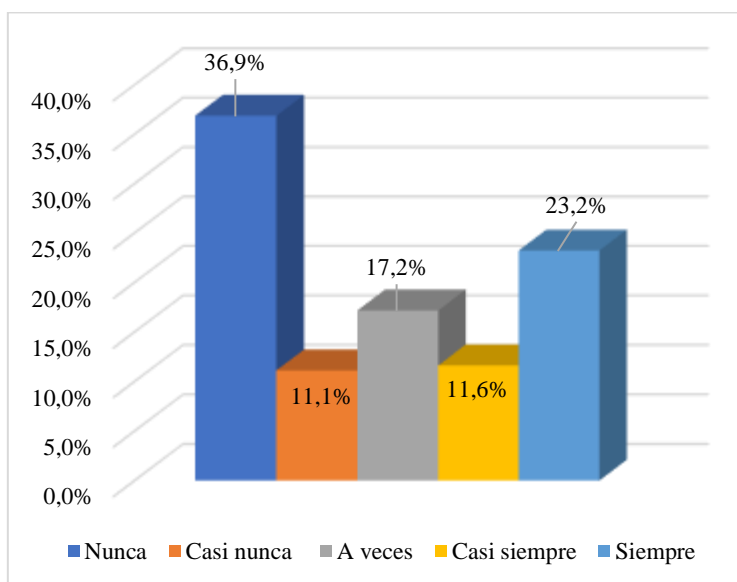
De acuerdo con los datos presentados en la figura 44, se observa que el 28.8% de los colaboradores administrativos indicaron que a veces mantienen una relación continua con sus superiores. Un 27.8% afirmó que esta interacción se da siempre; por otro lado, un 7.1% señaló que nunca establecen este tipo de comunicación. Aunque la mayoría

parece mantener algún grado de comunicación con sus líderes, existe un porcentaje considerable que experimenta una desconexión comunicativa en esta relación.

27. El reconocimiento de incentivos por logros alcanzados influye en mi rendimiento laboral.

Figura 45

Reconocimiento de incentivos por logros



Nota. La figura actual presenta las opiniones de los colaboradores sobre el reconocimiento de incentivos por logros alcanzados influye en su rendimiento laboral.

De acuerdo con la figura 45, se observa que un porcentaje considerable de los participantes, equivalente al 36.9%, indicó que el reconocimiento de incentivos por logros alcanzados nunca tiene influencia en su desempeño laboral. Por otro lado, un 23.2% manifestó que esta relación siempre se encuentra presente, mientras que un 11.1% mencionó que casi nunca incide en su rendimiento. La existencia de una proporción sustancial de individuos que consideran que estos incentivos tienen una influencia mínima podría indicar la necesidad de evaluar y ajustar las estrategias de incentivos y reconocimiento dentro de la institución, a fin de lograr una comunicación efectiva que motive y potencie el desempeño laboral de manera más uniforme entre los colaboradores.

Resultados de estadística inferencial

En los resultados presentados en la Tabla 1, se puede observar que la variable correspondiente a la comunicación efectiva obtuvo una media de 4.20 en la escala evaluativa. Este valor se desglosa en distintas dimensiones que conforman el concepto de comunicación efectiva; entre ellas, los canales formales de comunicación alcanzaron un promedio de 4.06, mientras que, las funciones de la comunicación efectiva registraron una media de 4.10, representando las cifras más moderadas.

Por otro lado, los resultados muestran que las habilidades comunicativas exhibieron la calificación más elevada, con un promedio de 4.44. En contraste, las barreras de comunicación presentaron una media de 4.21, indicando un nivel algo más bajo, lo que sugiere la existencia de ciertos obstáculos en el proceso comunicativo dentro del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, que podrían influir en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos.

Tabla 1

Promedios de las dimensiones de la variable comunicación efectiva

Dimensiones	Promedio
Habilidades comunicativas	4.44
Funciones de la comunicación efectiva	4.10
Canales formales de la comunicación	4.06
Barreras de comunicación	4.21
Variable Comunicación efectiva	4.20

Nota. La actual tabla contiene las medias por dimensiones de las opiniones de los colaboradores sobre la variable comunicación efectiva.

En la tabla 2, es posible apreciar en términos de orientación, los colaboradores administrativos obtuvieron un promedio de 3.97. Esto sugiere que existe una conexión positiva entre la claridad y efectividad de la comunicación y la capacidad de los

empleados para comprender y alcanzar los objetivos laborales establecidos. Una comunicación eficiente parece estar respaldando la orientación hacia los resultados deseables; en cuanto a la calidad de la comunicación efectiva, se observó una media de 4.04. Este resultado resalta la importancia de transmitir información precisa y detallada para lograr un alto nivel de calidad en el desempeño laboral; una comunicación efectiva puede contribuir a la mejora continua y a la excelencia en las actividades administrativas.

Tabla 2

Promedios de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Promedio
Orientación de resultados	3.97
Calidad	4.04
Relaciones interpersonales	4.31
Iniciativa	4.01
Trabajo en equipo	3.83
Organización	3.92
Variable Desempeño laboral	4.02

Nota. La actual tabla contiene las medias por dimensiones de las opiniones de los colaboradores sobre la variable desempeño laboral.

De igual manera, se aprecia que las relaciones interpersonales recibieron una puntuación promedio de 4.31, indicando que una comunicación efectiva desempeña un papel significativo en el fomento de relaciones positivas y constructivas entre los colaboradores administrativos. La capacidad de comunicarse de manera clara y respetuosa fortalecería la cohesión del equipo y promover un entorno laboral armonioso. La iniciativa de los trabajadores, con una media de 4.01, se ve beneficiada por una comunicación efectiva que fomente la expresión de ideas y sugerencias. Una comunicación abierta y receptiva puede inspirar a los empleados a compartir nuevas

propuestas y contribuir activamente a la innovación y al mejoramiento de los procesos administrativos.

En relación con el trabajo en equipo, se obtuvo un promedio de 3.83. Aquí, el análisis sugiere que una comunicación efectiva tiende a ser un factor clave para fortalecer la colaboración y la coordinación entre los colaboradores administrativos. Una comunicación clara y transparente puede facilitar la distribución eficiente de tareas y la consecución de metas conjuntas. En la dimensión de organización, se observó una media de 3.92; esto indica que la comunicación efectiva desempeña un papel esencial en la estructuración y planificación de las actividades laborales. Una comunicación bien establecida suele ayudar a definir responsabilidades, plazos y objetivos, contribuyendo así a una mejor organización y gestión del trabajo.

Finalmente, la variable de desempeño laboral obtuvo un promedio de 4.02. Esto implica que la comunicación efectiva influye positivamente en el rendimiento general de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. Una comunicación clara, abierta y eficiente parece estar correlacionada con un desempeño laboral satisfactorio y exitoso.

Tabla 3

Correlación de Pearson entre variables

		Comunicación efectiva	Desempeño laboral
Comunicación efectiva	Correlación de Pearson	1	,453**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	198	198
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,453**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	198	198

Nota. La actual tabla contiene la puntuación de la correlación de Pearson de las variables comunicación efectiva y desempeño laboral.

En la tabla 3, se aprecia que la comunicación efectiva demostró una correlación positiva significativa con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos ($r = 0.453$; $p < 0.01$). Esto sugiere que a medida que la comunicación efectiva entre los trabajadores mejora, su desempeño laboral también tiende a optimizar en consonancia.

Estos hallazgos respaldan la premisa de que una comunicación efectiva está estrechamente relacionada con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. Una mejora en la comunicación entre los trabajadores puede llevar a un aumento en su rendimiento en el entorno laboral, lo que podría tener implicaciones significativas para la gestión y el desarrollo organizacional en la institución y posiblemente en otros contextos similares.

Tabla 4

Correlación entre dimensiones de comunicación efectiva y desempeño laboral

		Habilidad comunicativa
Habilidad comunicativa	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	
	N	198
Funciones de comunicación efectiva	Correlación de Pearson	,521**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	198
Canales formales de comunicación	Correlación de Pearson	,503**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	198
Barreras de comunicación	Correlación de Pearson	,596**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	198
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,424**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	198

Nota. La actual tabla contiene la puntuación de la correlación de Pearson de las dimensiones de comunicación efectiva y la variable desempeño laboral.

En la tabla 4, se reveló una correlación significativa positiva ($r = 0.521$, $p < 0.01$), indicando que existe una asociación favorable entre la habilidad comunicativa y el desempeño laboral. Esto sugiere que aquellos colaboradores que poseen mejores habilidades comunicativas tienden a exhibir un mayor rendimiento en su trabajo. En cuanto a las funciones de comunicación efectiva, se observó una relación positiva y significativa con el desempeño laboral ($r = 0.711$, $p < 0.01$). Es decir, que el rendimiento laboral está influenciado positivamente por la capacidad de los trabajadores para llevar a cabo funciones de comunicación efectiva, como transmitir información de manera clara y comprensible.

Asimismo, se encontró una correlación positiva y significativa entre los canales formales de comunicación y el desempeño laboral ($r = 0.643$, $p < 0.01$). Esto indica que el uso adecuado de estos está asociado con un mejor desempeño laboral por parte de los colaboradores administrativos. En relación con las barreras de comunicación, se encontró una relación significativa positiva con el rendimiento laboral ($r = 0.393$, $p < 0.01$). En otras palabras, se interpreta que un mayor nivel de barreras de comunicación se asocia con un desempeño laboral menos favorable por parte de los trabajadores.

En conjunto, los resultados de este análisis sugieren una fuerte relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. Un nivel más alto de habilidad comunicativa, funciones de comunicación efectiva, uso de canales formales de comunicación y menor presencia de barreras de comunicación se asocia positivamente con un mejor rendimiento laboral en esta población. Estos hallazgos destacan la importancia de promover y mejorar la comunicación efectiva dentro de la organización para potenciar el rendimiento de los trabajadores.

Análisis General de Resultados

A través del exhaustivo análisis de los resultados obtenidos, se ha logrado discernir que la comunicación efectiva ha alcanzado un promedio notable de 4.20 en la escala de evaluación de cinco puntos. Se ha identificado que la dimensión concerniente a los canales formales de comunicación ha sido la que ha registrado la puntuación más baja. Esta tendencia podría atribuirse, en gran medida, a la aceptación variable de sugerencias e inquietudes por parte de las autoridades, lo cual ha impactado negativamente en la percepción de eficacia de estos canales. Asimismo, se ha observado una similitud en la problemática en la dimensión de funciones formales de la comunicación, específicamente en lo referente a la limitación para expresar sentimientos y emociones en el entorno organizacional.

Estos hallazgos sugieren la existencia de oportunidades claras para mejorar y fortalecer los canales formales de comunicación dentro del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. Es crucial abordar las dificultades identificadas en la recepción y consideración de sugerencias e inquietudes, así como fomentar un ambiente en el cual los colaboradores se sientan más empoderados para expresar sus emociones y sentimientos en el ámbito laboral. La alta calificación obtenida en la dimensión general de comunicación efectiva indica que, a pesar de las áreas de mejora señaladas, la organización ha logrado mantener un nivel satisfactorio en la calidad de la comunicación. No obstante, se subraya la importancia de discutir las deficiencias detectadas para optimizar el desempeño laboral de los trabajadores y potenciar su contribución al funcionamiento eficiente y efectivo de la institución.

El análisis reveló que la variable central, es decir, el desempeño laboral de los colaboradores alcanzó una puntuación promedio de 4.00 en una escala evaluativa de cinco puntos. Este puntaje puede atribuirse principalmente a dos dimensiones clave

identificadas. En primer lugar, se destaca la dimensión del trabajo en equipo. Los resultados indican que la falta de oportunidades para recibir capacitaciones adecuadas y para el desarrollo profesional dentro de la institución ha ejercido un impacto negativo en el desempeño laboral de los trabajadores. Esta carencia de oportunidades ha incidido en su capacidad para trabajar de manera efectiva en equipo y para contribuir al logro de objetivos organizacionales.

Por otro lado, se resalta la dimensión de la organización. Se evidencia que la percepción de reconocimiento e incentivos por los logros alcanzados no siempre influye de manera positiva en el rendimiento laboral de los colaboradores. Además, se detectó que la falta de una planificación adecuada de las actividades laborales también ha sido un factor determinante en la puntuación observada en el desempeño laboral. La ausencia de una planeación eficiente ha generado desafíos en la gestión y ejecución de tareas, lo que ha repercutido en la eficacia y eficiencia de los trabajadores.

El análisis de los resultados obtenidos en el estudio sobre la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil reveló que existen aspectos críticos a abordar para mejorar la calificación promedio obtenida. La falta de oportunidades de capacitación y desarrollo, así como la necesidad de un enfoque más efectivo en la planificación y reconocimiento de logros, emergen como áreas de intervención prioritaria para elevar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la mencionada institución.

Finalmente, la correlación de Pearson permitió identificar que la variable comunicación efectiva se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral, lo cual se evidencia al conseguir un coeficiente ($r = 0,453$, $p < 0,001$). Esto sugiere que a medida que la comunicación efectiva entre los colaboradores

administrativos mejora, su desempeño laboral también tiende a optimizar en consonancia. Además, un nivel más alto de habilidad comunicativa, funciones de comunicación efectiva, uso de canales formales de comunicación y menor presencia de barreras de comunicación se asocian positivamente con un mejor desempeño laboral en esta población. Estos hallazgos destacan la importancia de promover y mejorar la comunicación efectiva dentro de la organización para potenciar el rendimiento de los trabajadores.

Capítulo 4

Propuesta

El actual apartado es una parte fundamental en cualquier proyecto o trabajo de investigación, ya que en este se plantea de manera detallada la idea principal a desarrollar, los objetivos a alcanzar, el plan de acción a seguir, los recursos financieros y materiales necesarios, así como el cronograma de ejecución. La importancia de este capítulo radica en que proporciona una visión clara y estructurada de cómo se llevará a cabo la propuesta, permitiendo entender de manera precisa y concisa cuál es su finalidad y cómo se pretende lograr.

Objetivos

Objetivo general

Mejorar la comunicación efectiva y, en consecuencia, elevar el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

Objetivos específicos

Diseñar un programa de capacitación en habilidades de comunicación con énfasis en escucha activa y empatía.

Desarrollar canales de comunicación formal por medio de una plataforma de comunicación interna que fomenten el intercambio fluido de información.

Estimular la iniciativa y la innovación de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil

Justificación

La propuesta de mejorar la comunicación efectiva en el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil se fundamenta en la necesidad de fortalecer las relaciones interpersonales y elevar el desempeño laboral de los colaboradores administrativos. Una

comunicación clara y fluida es esencial para garantizar la eficiencia en la ejecución de tareas y la toma de decisiones.

Mediante la implementación de capacitaciones teóricas sobre comunicación asertiva y efectiva, la escucha activa, y la empatía, se busca proporcionar a los colaboradores las herramientas necesarias para expresarse de manera adecuada, entender las necesidades de sus compañeros y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo. Esta formación permitirá reducir malentendidos y conflictos, mejorando la eficacia en la comunicación interna y externa del Cuerpo de Bomberos.

Asimismo, la creación de una intranet como canal de comunicación formal contribuirá a agilizar la transmisión de información relevante, garantizando su acceso rápido y oportuno para todos los colaboradores. Esta plataforma también permitirá centralizar la comunicación, facilitando la consulta de documentos, políticas y procedimientos internos, lo que a su vez optimizará los procesos administrativos y operativos.

Además, es importante estimular la iniciativa y la innovación dentro de la institución. Reconociendo el valor de las ideas innovadoras, se propone premiar trimestralmente a aquellos colaboradores que presenten propuestas que contribuyan al mejoramiento continuo y la eficiencia en el trabajo. Estos premios consistirían en dos días libres adicionales, una tarjeta de regalo de \$30 y la socialización de la idea en la intranet, lo que motivará a los trabajadores a participar activamente en la búsqueda de soluciones creativas y novedosas.

Plan de acción

- **Desarrollo de Habilidades Comunicativas**

Para efectuar esta actividad, se considera el impartir un programa de capacitación teórico-práctico, la cual permita fortalecer las habilidades de comunicación en los

colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

Dicha formación se realizará de manera presencial y comprende dos etapas, la primera es la teórica donde se sentará las bases sobre la comunicación efectiva y asertiva, la escucha activa, y la empatía. Los temas serán revisados con la ayuda de un experto en el tema, se usará como recursos un proyector, diapositivas y se entregará trípticos como material de apoyo.

La parte teórica será revisada en un tiempo de una hora y media, la cual incluye conceptos importantes, ejemplos de situaciones mediante proyección de video y técnicas para una mejor comunicación. El precio del curso es de \$200, por lo cual se seleccionará a dos trabajadores por medio de sorteo para que realicen la formación y luego impartan los conocimientos a los demás empleados. Los temas por tratar se revisan en la tabla 5.

Tabla 5

Programa de capacitación

Temas	Subtemas	Tiempo
Fundamentos de la comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> • Definición. • Elementos de la comunicación efectiva. • Barreras de la comunicación y cómo superarlas. • Canales de comunicación adecuados para diferentes situaciones. 	20 minutos
Importancia de la comunicación efectiva en el ámbito laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y trabajo en equipo. • Impacto de la comunicación en el rendimiento y la productividad laboral. • Consecuencias de una comunicación deficiente. 	15 minutos
Escucha activa	<ul style="list-style-type: none"> • Definición • Beneficios de la escucha activa. • Técnicas para mejorar la escucha activa. • Importancia de la escucha activa en la resolución de problemas y la toma de decisiones. 	15 minutos

Temas	Subtemas	Tiempo
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Definición • Importancia de la empatía en la comunicación efectiva. • Desarrollo de habilidades empáticas. • Aplicación de la empatía en el ámbito laboral. 	20 minutos
Comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> • Definición • Características de la comunicación asertiva. • Técnicas y habilidades para comunicarse de manera asertiva. • Importancia de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos 	20 minutos

El material de apoyo se lo imprimirá en papel couche de 115gramos, full color y tamaño A4 que tiene un costo las 1000 unidades de \$140.00, y su diseño se puede verificar en la figura.

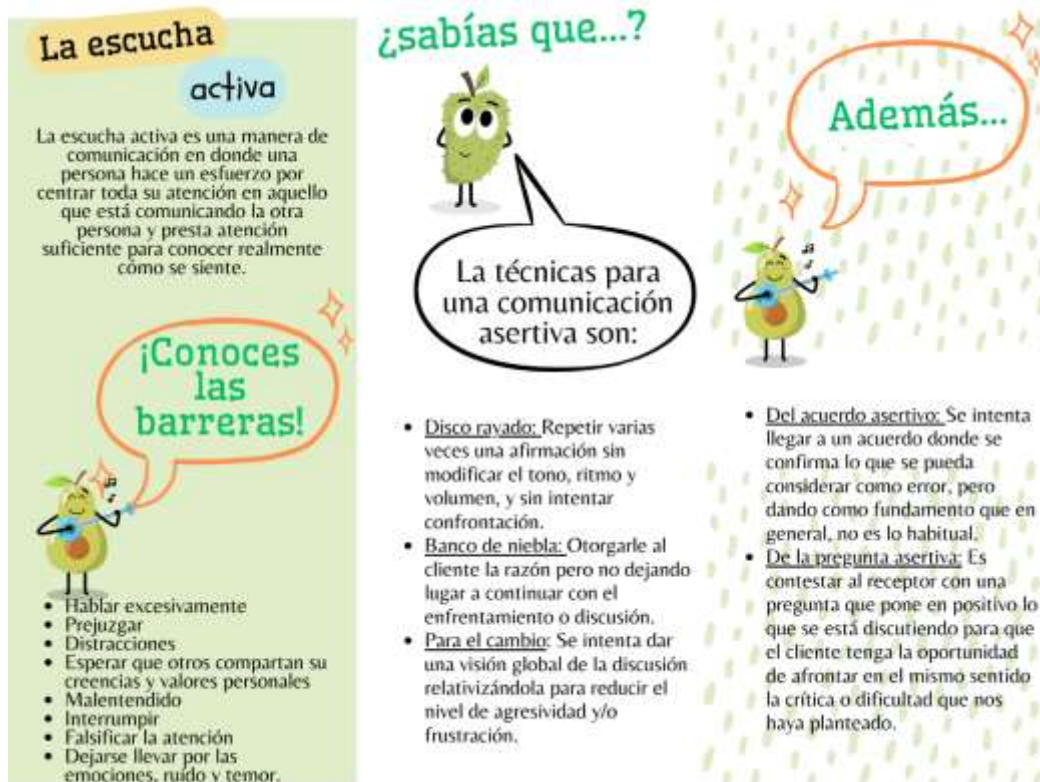
Figura 46

Tríptico parte uno



Figura 47

Tríptico parte dos



La segunda etapa del programa comprende la parte práctica, la cual consiste en realizar un taller didáctico que permita aflorar las habilidades comunicativas, fortalecer el uso de lenguaje claro y respetuoso en las interacciones cotidianas, al igual que efectuar ejercicios de role playing y juegos. El responsable de supervisar la actividad es el jefe de talento humano, en donde se va a utilizar seis puzles pequeños, un lugar amplio, hojas de dibujo y lápices.

Tabla 6

Taller práctico

Temas	Descripción	Descripción
Prácticas de comunicación efectiva	Escenario de conflictos: Los trabajadores pueden organizar una actividad en la cual actúen como si estuvieran en una situación conflictiva en el trabajo. De esta manera, podrán practicar cómo abordar y resolver problemas de comunicación de manera efectiva.	Role-playing

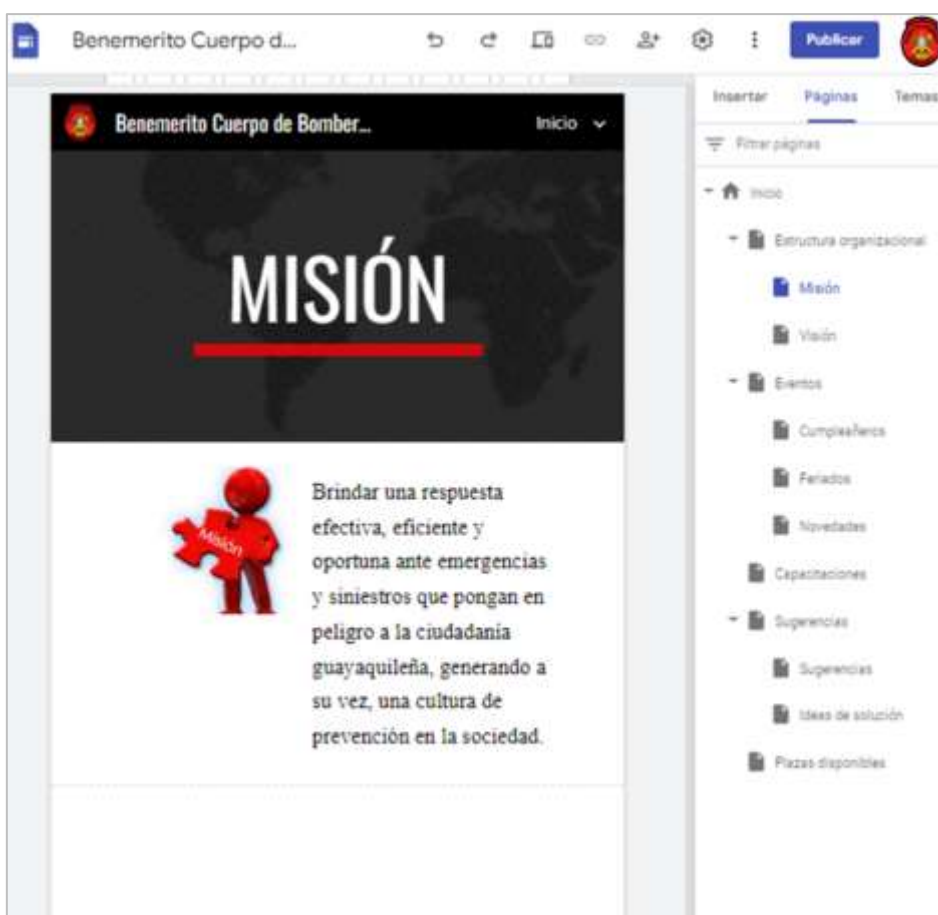
Temas	Descripción	Descripción
	<p>Práctica de escucha activa: Se puede simular una conversación en la cual uno de los participantes se esfuerce por practicar la escucha activa, mientras el otro expresa un problema o preocupación. A través de esta actividad, los colaboradores aprenderán a prestar atención, hacer preguntas claras y validar las emociones del otro.</p> <p>Retroalimentación: Los participantes pueden representar una situación en la cual uno de ellos dé retroalimentación a otro sobre su desempeño laboral. Esta actividad les permitirá practicar cómo dar y recibir críticas constructivas de manera efectiva, evitando malentendidos y fomentando una comunicación clara y respetuosa.</p>	
Juego del teléfono descompuesto	Consiste en formar un círculo con los colaboradores y uno de ellos susurre una frase al oído del siguiente participante, quien deberá transmitir esa frase al siguiente y así sucesivamente. Al final, el último participante deberá decir en voz alta la frase recibida y se comparará con la frase original.	Permitirá reflexionar sobre la importancia de transmitir el mensaje de manera clara y precisa, evitando malentendidos y distorsiones.
Juego de puzle de la comunicación	Se formarán equipos de varios colaboradores y se les entregará un rompecabezas para armar. La clave de este juego es que cada miembro del equipo solo puede comunicarse a través de gestos, sin utilizar palabras. De esta manera, los colaboradores deberán desarrollar habilidades de observación, interpretación y comunicación no verbal para lograr completar el rompecabezas.	Permitirá practicar la comunicación efectiva sin depender de las palabras, promoviendo la importancia de la escucha activa y la comprensión de los mensajes no verbales.
La línea del tiempo	Se divide en grupos y se les pide que elaboren una línea del tiempo en la que cada uno debe aportar un evento importante en la historia del Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. Pero, se les indica que solo podrán comunicarse utilizando dibujos o símbolos. Cada miembro del equipo deberá comunicarse de manera efectiva y clara a través de los dibujos para asegurarse de que todos entiendan y sepan en qué momento de la historia deben ubicar su evento. Al final, se compararán las líneas del tiempo elaboradas por cada equipo y se realizará una retroalimentación, destacando los momentos en que la comunicación fue efectiva y aquellos en los que hubo dificultades.	

- **Fortalecimiento de canales de comunicación formal**

Par el desarrollo de esta actividad se propone la creación de una intranet en el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, en la cual se suba contenido importante para socializar con los colaboradores. Estas incluyen la estructura organizacional, temas relevantes a tratar, comunicados especiales de las autoridades, notificación de fechas festivas y feriados, recordatorios de capacitaciones, y cualquier tipo de información de apertura de puestos, cumpleaños, actividades corporativas, entre otros.

Figura 48

Intranet de la institución



La intranet se la efectuará mediante Google Sites, cuyo sitio solo requiere una cuenta en Google y dispone de plantillas básicas gratuitas para un diseño fácil que es gratuito,

permitiendo agregar las opciones necesarias para que todos en la empresa puedan revisar su contenido.

- **Estímulo a la iniciativa y la innovación**

Con el fin de incentivar la participación activa de los empleados en la generación de ideas innovadoras, se establecerá un programa trimestral de reconocimiento. A través de este, se buscará valorar y premiar las aportaciones más destacadas realizadas por los colaboradores.

Para ello, se habilitará un espacio en la intranet de la empresa donde los empleados podrán realizar sugerencias y propuestas de mejora en diferentes aspectos de la organización. Estas propuestas deben referirse a temas relacionados con la productividad, eficiencia, calidad, mejoras en los procesos, entre otros.

El jefe de talento humano estará el encargado de revisar y evaluar las propuestas recibidas, considerando su grado de innovación, impacto potencial y viabilidad de implementación. Cada trimestre, se seleccionará una propuesta ganadora que será premiada y compartida en la intranet de la empresa.

La premiación consistirá en otorgar al ganador un número determinado de días libres adicionales y una tarjeta de regalo de \$30.00. De esta manera, se reconocerá el esfuerzo y la creatividad del empleado ganador, proporcionándole un tiempo adicional para descansar y disfrutar.

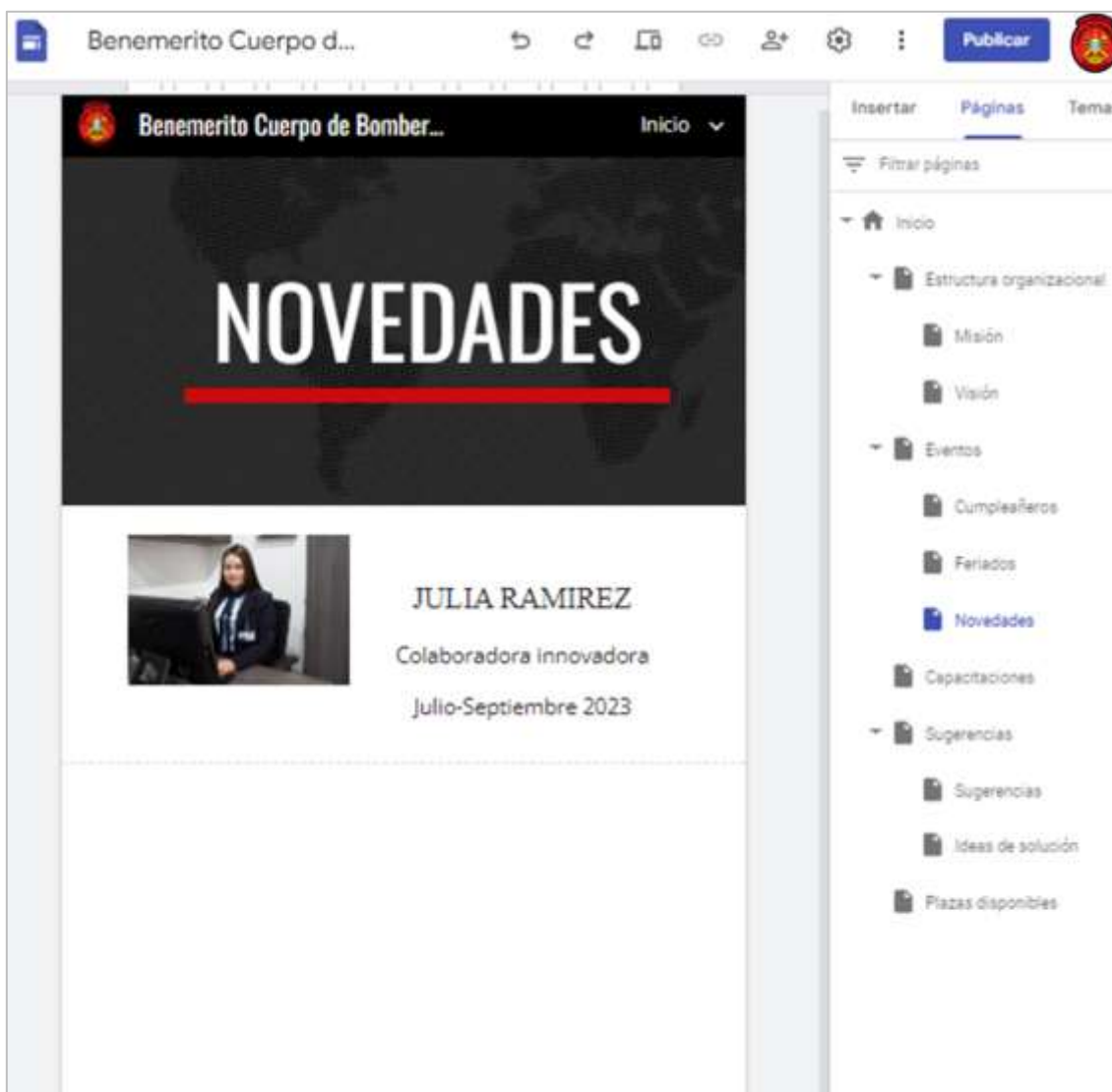
Asimismo, se llevará un registro de todas las propuestas recibidas y de los ganadores de cada trimestre. Esto permitirá tener un historial de las contribuciones realizadas por los empleados, así como fomentar la colaboración y el intercambio de ideas innovadoras dentro de la organización.

Con este programa de reconocimiento trimestral, se busca crear un ambiente en el que los empleados se sientan motivados a aportar ideas innovadoras y a participar

activamente en la mejora continua de la empresa. Además, se busca establecer una cultura de gratitud y valoración del talento de los colaboradores, incentivando su participación y contribución al crecimiento y éxito de la organización.

Figura 49

Reconocimiento en intranet



Materiales y Recursos Financieros

Para la ejecución de la propuesta se requiere de ciertos materiales que se enlistan a continuación:

- Laptop
- Proyector

- Aulas
- Papel bond
- Lápices
- Trípticos
- Puzles
- Tarjetas de regalo

En el caso de los recursos humanos que se necesitan se encuentran:

- Capacitadores
- Colaboradores administrativos
- Supervisor (Jefe de talento humano)

Por otro lado, los recursos financieros que se necesitan para la elaboración de la propuesta se aprecian en la tabla 7.

Tabla 7

Recursos financieros

Cantidad	Detalle	Precio	Total
1	Trípticos (1,000 unidades)	\$140.00	\$140.00
2	Capacitaciones	\$200	\$400.00
6	Puzles (20 piezas)	\$2.40	\$14.40
1	Resma de hojas papel bond	\$4.00	\$4.00
1	Caja de lápices (Mongol)	\$4.25	\$4.25
4	Días adicionales libres (dos días)	\$40	\$160.00
4	Tarjetas de regalo \$30	\$30.00	\$120.00
	Total		\$842.65

Cronograma

En la tabla 8, se aprecia el cronograma del plan de acción que inicia con la presentación de la propuesta a las autoridades pertinentes, tal como se aprecia a continuación.

Tabla 8

Cronograma del plan de acción

Detalle	enero				febrero				marzo				abril				mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		
Presentación de propuesta a autoridad	■																											
Cotización de cursos		■																										
Cotización de materiales		■																										
Cotización de trípticos		■																										
Sorteo para capacitación			■																									
Inscripción de curso			■																									
Diseño de intranet				■	■	■																						
Diseño de lineamientos para reconocimiento						■	■																					
Socialización de precios de reconocimientos por ideas innovadoras								■	■																			
Diseño de temas y subtemas para capacitación								■	■																			
Diseño de trípticos								■	■																			
Socialización de horarios de capacitación										■																		
Adquisición de materiales y trípticos										■	■																	
Curso teórico												■	■															
Entrega de trípticos												■	■															
Evaluación del personal														■	■													
Socialización de notas obtenidas															■	■												
Taller práctico																■	■	■										
Socialización de experiencia de taller práctico																		■	■									
Reconocimiento de ideas innovadoras																										■		

Conclusiones

La comunicación efectiva es una inversión estratégica a largo plazo, con beneficios en construcción de marca, relaciones públicas y cultura empresarial positiva. La medición y evaluación son fundamentales para ajustar estrategias. La implementación coherente de objetivos, públicos, mensajes y canales, así como la colaboración interdepartamental, son prácticas clave para mejorar la efectividad de la comunicación. La teoría de la comunicación humana resalta la pertinencia de la relación interpersonal y la comunicación no verbal en la cimentación y mantenimiento de relaciones. En cambio, la teoría del desempeño de Martha Alles destaca la importancia de adquirir competencias a través de la experiencia y el aprendizaje en el ámbito laboral. Señala que la motivación intrínseca y extrínseca, al igual que la capacitación, son factores decisivos para el éxito laboral y la satisfacción de los empleados.

Al analizar diversos estudios referentes a la incidencia de la comunicación efectiva sobre el desempeño laboral de colaboradores administrativos en distintas instituciones, se revela una correlación positiva entre ambos aspectos. Investigaciones como la de Concepción (2021) en Panamá, Benavides (2019) en Perú, Peña (2022) en Cusco-Perú, Rodríguez et al. (2020) en Ecuador y Quezada et al. (2020) en Cuenca, han señalado que una comunicación interna sólida y un trabajo en equipo efectivo mejoran la productividad y la calidad del trabajo. Dichos hallazgos subrayan la importancia de implementar prácticas que promuevan la comunicación abierta, la colaboración y la claridad en la transmisión de información en los contextos laborales.

El ámbito metodológico usado en el trabajo fue un enfoque cuantitativo, método deductivo, diseño no experimental de corte transversal y el alcance descriptivo, siendo la población de 198 colaboradores administrativos, seleccionados mediante un censo, y las encuestas, adaptadas de fuentes confiables. Los hallazgos indicaron que la

comunicación efectiva entre los trabajadores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil muestra una media destacada de 4.20 en una escala de evaluación de cinco puntos. No obstante, la dimensión de canales formales de comunicación obtuvo la puntuación más baja debido a la aceptación irregular de sugerencias e inquietudes por parte de las autoridades y la expresión de sentimientos se limita. El desempeño laboral promedio de 4.00 se atribuye a carencias en capacitación, desarrollo, trabajo en equipo, reconocimiento, planificación y eficiencia en las tareas. La correlación de Pearson expone que la comunicación efectiva se asocia positivamente ($r = 0,453$, $p < 0,001$) con un mejor desempeño, resaltando la necesidad de promoverla para optimizar la productividad.

Las estrategias de comunicación efectiva que se proponen comprenden un programa integral de capacitación teórica y talleres prácticos, junto con el fortalecimiento de canales de comunicación formal a través de la creación de una intranet, proporciona un marco sólido para fomentar la interacción, la creatividad y la participación activa. Además, el estímulo a la innovación mediante una campaña trimestral de incentivo o reconocimiento, premiando las mejores ideas con incentivos tangibles y tiempo libre adicional, ofrece una retribución concreta para la generación y presentación de propuestas novedosas.

Recomendaciones

Se propone profundizar la investigación en relación con la teoría de la comunicación humana y su aplicabilidad en el contexto laboral del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. Esto permitirá comprender mejor cómo la comunicación interpersonal y no verbal influye en la construcción y mantenimiento de relaciones entre los colaboradores administrativos y cómo puede afectar su desempeño laboral.

Se aconseja realizar un estudio de revisión sistemática de la literatura sobre la incidencia de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. Esto permitirá identificar de manera objetiva y precisa los principales hallazgos de investigaciones previas en esta área y obtener conclusiones fundamentadas que puedan servir como base para implementar prácticas efectivas de comunicación interna en la institución.

Se recomienda profundizar en el análisis de las áreas específicas de la comunicación que presentan deficiencias, que incluye los canales formales de intercambio de información y la expresión de sentimientos. Es crucial implementar estrategias que fomenten una mayor aceptación de sugerencias y preocupaciones por parte de las autoridades, así como facilitar un ambiente propicio para la expresión emocional.

Se sugiere efectuar un seguimiento y evaluación constante de las estrategias implementadas, a fin de identificar posibles ajustes y mejoras. Además, se recomienda establecer indicadores de desempeño que permitan medir el impacto de las acciones llevadas a cabo en el desarrollo de habilidades comunicativas, el fortalecimiento de los canales de comunicación y el estímulo a la iniciativa y la innovación.

Referencias

- Adame, L., Tapia, M., & Estrada, I. (2019). Proceso de comunicación y su impacto en el desempeño laboral: Una prueba piloto. *Vincula Téctica*, 1301-1312.
- Aguirre, J. (2022). La importancia de la comunicación oral y escrita en el siglo XXI. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 7(2), 88. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354960>
- Alles, M. (2019a). *Desempeño por competencias (3ra edición): Estrategia, evaluación de personas: desarrollo 360°*. Ediciones Granica. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=KcOgDwAAQBAJ&lpg=PA12&ots=VN7oTLPRQg&dq=desempe%C3%B1o%20laboral%20martha%20alles&lr&hl=es&pg=PA12#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%20martha%20alles&f=false>
- Alles, M. (2019b). *Formación, Capacitación, Desarrollo - Volumen 1: Diseñar, planificar e implementar actividades formativas efectivas y eficaces mirando al 2030/2040*. Ediciones Granica. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=keH4DwAAQBAJ&lpg=PA11&ots=01vsQjbaKc&dq=desempe%C3%B1o%20laboral%20martha%20alles&lr&hl=es&pg=PA6#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%20martha%20alles&f=false>
- Alonso, M. (2020). *Gestión de recursos humanos: Guía de estudio*. Editorial Universitaria (Cuba).
- Angulo, J., Masacón, M., Díaz, P., Aristega, J., & Chávez, D. (2018). Labor performance and administrative processes, sources of business development. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15-22. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>

- Arévalo, R., Del Prado, R., & Góngora, G. (2021). Nueva teoría estratégica de comunicación y biopolítica en México ante la COVID-19: Proyecto de salud solidaria ES POR TI. *Razón y Palabra*, 25(110), 1-12.
<https://doi.org/10.26807/rp.v25i110.1723>
- Azqueta, D., & Gavaldón, G. (2020). Sobre la rentabilidad de la inversión en educación: La necesidad de una evaluación no sesgada: *Cuestiones Económicas*, 30(1), Diego Azqueta y Guillermina Gavaldón-Diego Azqueta y Guillermina Gavaldón. <https://doi.org/10.47550/RCE/30.1.3>
- Baeza, M., Arnal, M., Claros, F., & Rodríguez, M. (2020). *Nociones matemáticas elementales: Aritmética, magnitudes, geometría, probabilidad y estadística*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Bello, C. (2019). Effective communication from educational management. *EPISTEME KOINONIA*, 2(3), 24-40. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7276113>
- Benavides, L. (2019). *La comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo en la UGEL - Chepén, 2019* (Tesis Maestría, Universidad César Vallejo). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43585>
- Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. (2022). Información. Recuperado 17 de mayo de 2022, de Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil website: <https://www.bomberosguayaquil.gob.ec/quienes-somos/>
- Bozas, V., Sánchez, J., Domínguez, J., Quezada, Z., & Valencia, J. (2021). Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de COVID-19. *UVserva*, (12), 186-205. <https://doi.org/10.25009/uvs.vi12.2801>

- Cano, I. (2019). *La comunicación y las empresas (CEAC)*. Editex. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=OtOdDwAAQBAJ&lpg=PA25&ots=iDkM5gX3Yy&dq=barreras%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n&lr&hl=es&pg=PA27#v=onepage&q=barreras%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n&f=false>
- Castellano, M., Bittar, O., Castellano, N., & Silva, H. (2020). *Incursionando en el mundo de la investigación: Orientaciones básicas*. Editorial Unimagdalena.
- Castro, Y. (2018). *La comunicación efectiva y su efecto en el trabajo en equipo de los colaboradores de la Empresa Iron Mountain Perú S.A.* (Tesis Maestría, Universidad César Vallejo). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33654>
- Cavani, G. (2019). El juego familiar – una modalidad comunicacional desconfirmatoria. *Tempus Psicológico*, 2(2), 99-136. <https://doi.org/10.30554/tempuspsi.2.2.2602.2019>
- Checa, L., Cabrera, X., & Chávarry, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Cid, F. (2019). Comunicación efectiva de las políticas de compensación y beneficios. *Dialnet*, 32(346), 10. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7467896>
- Concepción, N. (2021). *Comunicación interna efectiva, pilar para el desempeño laboral del personal administrativo de UDELAS-Panamá* (Tesis de maestría, Universidad Especializada de las Américas). Universidad Especializada de las Américas, Panamá. Recuperado de <http://repositorio2.udelas.ac.pa/handle/123456789/1047>

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Recuperado de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Contreras, O., & Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70.
<https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- D'Armas, M., Zamora, M., Castillo, L., & Arévalo, F. (2020). La comunicación organizacional: Un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Journal of Science and Research*, 5(CININGEC), 856-872.
- Díaz, R. (2021). Teoría de la Comunicación Corporativa. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(3), 2393-2416.
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(3 (Julio-Septiembre)), 62-79.
- Fernández, M. (2022). *Metacomunicación en la era de la infoxicación: Teorías y usos en hiperconectividad, sobreexposición y saturación informativa*. ESIC.
- Flores, S., & Anselmo, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Gall, S. (2022). *Oposición auxiliar administrativo junta de Andalucía*. Santiago Joyero.

- Gallo, M. (2020). La conceptualización del salario en las distintas vertientes de teoría económica. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA*, 7(01), 6-21.
<https://doi.org/10.24133/sigma.v7i01.1696>
- González, A. (2020). *Competencia clave: Competencia Matemática Nivel 3*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Guartán, A., Torres, K., & Valarezo, J. (2019). The evaluation of work performance from a comprehensive perspective of several factors. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>
- Guevara, L., Pinzón, N., & Osorio, M. (2021). Comunicación asertiva entre padres y adolescentes. *Revista Estudios Psicológicos*, 1(4), 51-79.
<https://doi.org/10.35622/j.rep.2021.04.003>
- Harrison, M. (2019). *Comunicación Efectiva: 5 consejos y ejercicios esenciales para mejorar la forma en que se comunica*. Swiss & This LLC.
- Herbas, B., & Rocha, E. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160.
- Hernández, M., Lluesma, M., & De Veras, B. (2019). Toward an Effective Communication. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2). Recuperado de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0257-43142019000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
- Hernández, Roberto, & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, Rolando, & Coello, S. (2020). *El paradigma cuantitativo de la investigación científica*. Editorial Universitaria (Cuba).

- Hernández, V. (2018). Los efectos de los medios de comunicación de masas. *Revista Comunicación*, (16), 4.
- Llerena, A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103.
<https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Luna, O., Armendariz, C., & Andrade, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 327-335.
- Maaz, S. (2018). 9 Estadísticas de Compromiso Laboral en 2021. Recuperado 25 de noviembre de 2022, de <https://www.hirebook.com/es/blog/9-estadisticas-de-compromiso-laboral-en-2021>
- Mena, E., Ramos, M., Bongers, A., Ruiz, E., Zamarreño, G., de los Reyes, E., ... Tójar, J. (2018). *Innovando en la motivación de los alumnos en las asignaturas de Economía* (EGREGIUS Ediciones). España: Lulu.com.
- Montaño, A. (2018). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. (IC Editorial).
- Moraleda, B., & Llanos, L. (2019). *FPB Ciencias aplicadas II - Matemáticas 2 (2019)*. Editex.
- Organización Internacional del Trabajo. (2019, mayo 6). La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores [Comunicado de prensa]. Recuperado 16 de mayo de 2022, de http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm
- Ortíz, H. (2019). La comunicación integral en las organizaciones del tercer sector. *Sintaxis*, (2), 95-112. <https://doi.org/10.36105/stx.2019n2.06>

- Otero, E. (2020a). *Teorías de la comunicación*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=eg_xDwAAQBAJ&lpg=PT4&ots=27wlDVvGpu&dq=comunicaci%C3%B3n%20de%20hovland&lr&hl=es&pg=PT2#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20de%20hovland&f=false
- Otero, E. (2020b). *Teorías de la comunicación*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=eg_xDwAAQBAJ&lpg=PT4&ots=27xIBUuDpt&dq=teor%C3%ADa%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20human&lr&hl=es&pg=PT4#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20humana&f=false
- Pachón, L. (2019). *Empleo público y carrera administrativa: Entidades nacionales y territoriales*. Ediciones de la U.
- Pantoja, M., & Garza, J. (2019). Etapas de la administración: Hacia un enfoque sistémico. *Revista EAN*, (87), 139-154.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2412>
- Parra, E., Perales, G., Quezada, A., & Torres, P. (2020). Salud y seguridad laboral: Intervención educativa en trabajadores de limpieza en áreas de investigación. *Salud Pública de México*, 61, 657-669. <https://doi.org/10.21149/10026>
- Pastor, A., Escobar, D., Mayoral, E., & Ruiz, F. (2020). *Ciencias aplicadas I (2ª edición)*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Peña, C. (2022). *Gestión administrativa y su relación con la comunicación efectiva en la Municipalidad Distrital de Chamaca, Chumbivilcas, Cusco—2021* (Tesis Maestría, Universidad César Vallejo). Universidad César Vallejo, Perú.
Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86004>

- Pereyra, L. (2022). *Probabilidad y estadística*. Klik.
- Quaranta, N. (2019). Effective Communication: A Critical Factor in Teamwork Success. *Enfoques*, XXXI(1), 21-46. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/259/25961484008/html/>
- Quezada, M., Quevedo, M., & Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 748-778. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>
- Rebollo, P., & Ábalos, E. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*. Editorial Autores de Argentina.
- Reyes, J. (2018). Labor performance and administrative processes, sources of business development. *Pro Sciences*, 2(7), 15-22. <http://dx.doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
- Reyes, W., & Maldonado, H. (2020). Comunicación mediática fallida tras Huracán María: Creación de Modelo de Mediación Circunvente. *Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación*, 19(34), 11.
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: Tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1025-02552019000200159&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Rodríguez, M., Palacios, M., & Barros, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(Extra 3), 748-778. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>
- Ruiz, S., Aguilar, C. M., Salazar, H. O., Ruiz, J., Flores, P., & Cueto, R. E. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública.

- Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3805-3823.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564
- Sánchez, M., & Solís, R. (2019). *PMAR - Ámbito Científico y Matemático I (2019)*. Editorial Editex.
- Santabábara, J. (2019). Càlcul de l'interval de confiança per als coeficients de correlació mitjançant sintaxi en SPSS. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 12(2). Recuperado de <https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/reire2019.12.228245>
- Sierra, L., & Vidal, E. (2019). La familia, la comunicación humana y el enfoque sistémico en su relación con la esquizofrenia. *MediSan*, 23(01), 131-145.
- Silva, R., Vilas, D., Carballo, J., Suárez, H., Castro, A., Alonso, P., & Bas, A. (2022). Procesos selectivos de bomberos: Revisión de las convocatorias con pruebas físicas en España. *IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria*, 7(4), 24-37. <https://doi.org/10.25214/27114406.1507>
- Solíz, D. (2019). *Cómo Hacer Un Perfil Proyecto De Investigación Científica*. Palibrio.
- Teran, E., & Guerrero, A. (2020). Teorías de emprendimiento: Revisión crítica de la literatura y sugerencias para futuras investigaciones. *Revista ESPACIOS*, 41(07), 1-12.
- Tiberius, J. (2020). *El Método Científico Global*. Molwick.
- Ubilluz, M. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos* (Posgrado, Universidad Técnica de Ambato). Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32893/1/120%20GTH.pdf>
- Valverde, Y. P., Estrada, E., Quispe, R., Mamani, H., & Mamani, M. (2020). Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de

instituciones educativas públicas. *Pro Sciences*, 4(34).

<http://dx.doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss34.2020pp13-20>

Villacres, I., & Velásquez, M. (2022). Estudio de la carga laboral en el desempeño de trabajo del personal operativo del cuerpo de bomberos del Cantón Quevedo.

Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies, 3(7), 197-214.

<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i7.532>

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario de Comunicación Efectiva



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA: Análisis de la incidencia de la Comunicación Efectiva sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

Instrucciones: Es importante que lea la información de cada una de las preguntas detalladamente y, a su vez, brinde una respuesta adecuada conforme a su criterio y según lo que mejor le parezca señalando con una X en la casilla respectiva.

Nota: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Descripción	N	CN	AV	CS	S
Habilidades comunicativas					
1. Considera que posee habilidades en la transmisión de información de forma clara y concisa.					
2. Posee un buen lenguaje corporal con gestos y expresiones coherentes.					
3. Considera que las directrices, comunicados y demás se dan a conocer adecuadamente.					
4. Practica la escucha activa a fin de comprender y entender al emisor.					
5. Considera que brinda sugerencias al personal de forma respetuosa.					
Funciones de la comunicación efectiva					
6. Considera que las políticas establecidas en la organización son debidamente explicadas.					
7. Estima que es motivado por sus superiores a fin de realizar una buena labor.					
8. Estima que dentro de la organización puede expresar sus sentimientos y/o emociones.					
9. Considera que recibe la información correcta para el buen desarrollo de sus funciones y/o actividades.					
Canales formales de la comunicación					
10. El superior brinda información e instrucciones en distintos canales de comunicación de cómo llevar a cabo una actividad en particular.					

11. Piensa que sus sugerencias e inquietudes son aceptadas por la respectiva autoridad.					
12. Considera que existe un trabajo planificado y coordinado entre los colaboradores y autoridades principales para alcanzar los objetivos propuestos.					
13. Estima que puede entablar una conversación con el superior.					
Barreras de comunicación					
14. Estima Ud. que el resto de los colaboradores respetan sus sugerencias, indiferentemente si están de acuerdo con sus ideas.					
15. Existe buena comunicación interpersonal entre el equipo de trabajo.					
16. Considera Ud. que usa las palabras correctas para comunicar las ideas o emociones.					
17. Considera que el personal se comunica entre sí de manera clara y concisa.					
18. Considera que sus palabras y tonos de voz aplicados en el personal, se proyecta en su rostro.					

Tomado de Validación del instrumento de la comunicación efectiva y su efecto en el trabajo en equipo, por Castro (2018), *Universidad César Vallejo*.

Apéndice B. Desempeño laboral



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA: Análisis de la incidencia de la Comunicación Efectiva sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

Instrucciones: Es importante que lea la información de cada una de las preguntas detalladamente y, a su vez, brinde una respuesta adecuada conforme a su criterio y según lo que mejor le parezca señalando con una X en la casilla respectiva.

Nota: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

I. Sección: Desempeño de la Función

Descripción	N	CN	AV	CS	S
Orientación de resultados					
1. Existen problemas durante el desarrollo de sus funciones.					
2. Cumple con las actividades encomendadas.					
3. Considera que los objetivos y metas de su departamento no son claras.					
Calidad					
4. Por lo general, es eficiente en el desarrollo de sus funciones.					
5. Considera que los recursos otorgados para el desarrollo de sus tareas no son suficientes.					
6. Es profesional en sus labores.					
7. Considera que existe un exceso de control en el área de trabajo.					
Relaciones interpersonales					
8. Orienta correctamente al resto del personal o usuarios.					
9. Considera que existen múltiples problemas en su organización.					
10. Suele ser cordial con sus compañeros o usuarios.					

Tomado de Validación del instrumento de la estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral, por Checa et al. (2020), *Universidad César Vallejo*.

II. Sección: Características Individuales

Descripción	N	CN	AV	CS	S
Iniciativa					
11. Me presento a mi puesto laboral a la hora que corresponde.					
12. Considera que sus capacidades y habilidades no son tomadas en cuenta en la resolución de los problemas.					
13. Se anticipa a los problemas que se manifiestan en su ambiente de trabajo.					
14. Muestra nuevas ideas a fin de mejorar los procesos.					
15. Considero que las jornadas laborales son extremadamente agobiantes influyendo negativamente en mi rendimiento laboral.					
Trabajo en equipo					
16. Considera no tener oportunidades que le permita el desarrollo profesional dentro de la institución.					
17. Considera que no recibe suficientes capacitaciones.					
18. Suele ser participativo en el equipo de trabajo.					
19. Posee dificultades para asumir el liderazgo en el equipo laboral.					
20. En la institución, desarrollan actividades integradoras con el objetivo de mejorar mi rendimiento laboral.					
Organización					
21. Suele planificar sus actividades laborales.					
22. Considera que los indicadores que evalúan habilidades de desempeño son muy exigentes.					
23. Por lo general, suele priorizar sus metas y objetivos.					
24. Utiliza adecuadamente los recursos, herramientas y equipo al momento de realizar mis actividades laborales.					
25. Se siente desmotivado al ejecutar sus funciones.					
26. Se relaciona continuamente con sus superiores.					
27. El reconocimiento de incentivos por logros alcanzados influye en mi rendimiento laboral.					

Tomado de Validación del instrumento de la estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral, por Checa et al. (2020), *Universidad César Vallejo*.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo/Nosotros, Sorroza Bohórquez, Mónica Andrea y Valencia Yugcha, Judith Jazmín, con C.C: 0924171010 y 0954533949 autor(a) (es) del trabajo de titulación: “Análisis de la incidencia de la Comunicación Efectiva sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil”, previo a la obtención del grado de MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

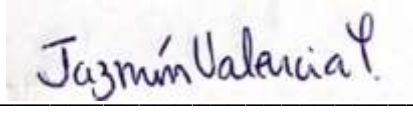
1.- Declaro/amos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo/amos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 21 de septiembre de 2023

f. 

Nombre: Sorroza Bohórquez, Mónica Andrea
C.C: 0924171010

f. 

Nombre: Valencia Yugcha, Judith Jazmín
C.C: 0954533949

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la incidencia de la Comunicación Efectiva sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Sorroza Bohórquez, Mónica Andrea; Valencia Yugcha, Judith Jazmín		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Rodríguez Bustos Andrea Johanna, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gestión del Talento Humano		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gestión del Talento Humano		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	15 de diciembre 2023	No. DE PÁGINAS:	115
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comunicación, Desempeño		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Comunicación Efectiva, Desempeño Laboral, Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, Seguridad Laboral, Estrategias, Recursos Humanos		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El trabajo actual tiene como objetivo determinar incidencia de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil para diseñar estrategias de mejora. Su cumplimiento se logra por medio del uso de un enfoque cuantitativo, método deductivo, diseño transversal y alcance correlacional, la muestra estuvo conformada por 198 trabajadores del área administrativa elegidos mediante censo. Los resultados indicaron que la comunicación efectiva consiguió una media de 4.20, debido a los canales formales y las funciones de la comunicación, específicamente porque sus sugerencias e inquietudes no siempre son aceptadas por la autoridad y por no poder expresar sus sentimientos y/o emociones. En cambio, el desempeño laboral obtuvo un promedio de 4.02 a causa del trabajo en equipo y la organización, en especial por no recibir siempre suficientes capacitaciones y no tener oportunidades que le permitan el desarrollo profesional en la institución. Asimismo, se observó que los incentivos por logros no influyen en su rendimiento laboral y que los indicadores de desempeño son muy exigentes. Por lo cual, se concluyó que la comunicación efectiva se correlaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral ($r=0.453$; $p<0.01$).</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593982211220 / +593988964330	E-mail: monica.sorroza@cu.ucsg.edu.ec / judith.valencia@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Bustos Goya, Zoila Rosa		
	Teléfono: +593992410481		
	E-mail: zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec		