



**SAN IGNACIO DE LOYOLA - ESCUELA ISIL**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Propuesta de mejora de la comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro, 2022”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

**Bachiller en Comunicación Estratégica**

**PRESENTADO POR:**

Bracamonte Valle, Renzo Martin – Comunicación Estratégica

ASESOR:

Landeo Minaya, Karina Lisbeth

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Mg. Landeo Minaya, Karina Lisbeth

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

Saco Vértiz Osterloh, Sandra Elizabeth

Solis García, Cristian Renato

Villacorta Calderón, Mario Edwin

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Renzo Martin Bracamonte Valle, identificado(a) con DNI N°73128193 perteneciente al programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesora la Sr(a) Karina Lisbeth Landeo Minaya, identificado(a) con DNI N°08888384 y cuyo código ORCID es 0000-0002-7003-0622.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

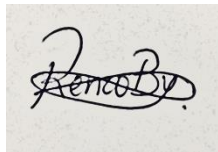
a) Soy el autor del documento académico titulado “Propuesta de mejora de la comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro, 2022”

b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.

c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 22% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.

d) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

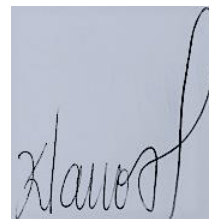
Fecha: 27, 09, 2023



Firma del autor

Renzo Martin

Bracamonte Valle



Firma del asesor

Karina Lisbeth

Landeo Minaya

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación a mi familia: Giovanna, Karolyn y David; por brindarme su afecto y entendimiento incondicional en los momentos más importantes de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todas las personas que intervinieron de alguna manera en este proceso académico, a los asesores y a la Escuela ISIL. De igual manera, agradezco a los bomberos voluntarios que me ayudaron en la obtención de datos, tanto por sus significativos aportes como por su compromiso en la atención de emergencias de la ciudadanía.

## ÍNDICE

Asesor y miembros del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice De figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
Introducción.....	13
Descripción de la realidad problemática .....	13
Problema general.....	16
Problema específico.....	16
Objetivo General.....	16
Objetivo Específico.....	16
Justificación teórica.....	17
Justificación práctica.....	17
Justificación metodológica.....	18
Justificación económica.....	18
Justificación social .....	19
Viabilidad de estudio.....	19
Limitaciones.....	20
<b>I. INFORMACIÓN GENERAL</b>	
1.1. Título del Proyecto.....	20

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario .....	20
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación.....	21
1.4 Localización o alcance de la solución .....	21

## **II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1 Marco teórico.....	22
2.1.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.2 Bases teóricas .....	25
2.1.3 Definición de términos básicos .....	36
2.2 Supuesto hipotético general y supuestos hipotéticos específicos.....	39
2.3 Plan de actividades del proyecto .....	40
2.4 Metodología de la investigación .....	41
2.4.1 Diseño metodológico .....	41
2.4.2 Diseño muestral.....	42
2.4.3 Técnicas de recolección de datos.....	43
2.4.4 Técnicas de análisis de datos.....	45
2.4.5 Rigor Científico .....	45

## **III. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O DE INNOVACIÓN**

3.1 Diagnóstico situacional .....	46
3.1.1 Resultados y análisis de datos.....	62
3.2 Desarrollo de la propuesta.....	78

<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
4.1 Conclusiones .....	80
4.2 Recomendaciones.....	83
<b>V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>84</b>
<b>VI. ANEXOS.....</b>	<b>94</b>
6.1 Reporte de similitud Turnitin .....	94
6.2 Matriz de consistencia .....	95
6.3 Matriz de categorización.....	96
6.4 Guía de entrevista .....	97
6.5 Ficha de consentimiento informado.....	98
6.6 Validación de expertos.....	99



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cargos del CGBVP en orden jerárquico.....	50
Tabla 2: Unidades Básicas Operativas de la IV Comandancia Departamental....	54
Tabla 3: Identificación de los canales internos.....	55
Tabla 4: Codificación Axial de entrevistas.....	63
Tabla 5: Citas literales - Métodos de interacción.....	67
Tabla 6: Citas literales - Estructura jerárquica y comunicación vertical .....	69
Tabla 7: Citas literales - Necesidades particulares y garantía de información sobre la atención de emergencias.....	69
Tabla 8: Citas literales - Canales formales y su funcionabilidad.....	70
Tabla 9: Citas literales - Tecnologías de información y su oportunidad de mejora continua.....	71
Tabla 10: Citas literales - Disciplina y valores ante la cultura de prevención.....	72
Tabla 11: Citas literales - Contexto cultural, antecedentes generacionales y orgullo.....	73
Tabla 12: Citas literales - Relaciones interpersonales.....	74
Tabla 13: Citas literales - Identificación y búsqueda de la equidad colectiva.....	75
Tabla 14: Citas literales - Habilidades blandas y comunicación efectiva.....	76
Tabla 15: Citas literales - Manejo de la calidad de la información.....	76
Tabla 16: Citas literales – Atención de los requerimientos y resolución de necesidades.....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Etapas del plan estratégico de comunicación interna.....	35
Figura 2: Análisis FODA interno de la IV Comandancia Departamental.....	62
Figura 3: Mapa conceptual de codificación selectiva.....	66

## RESUMEN

El objetivo general de esta investigación es el de presentar una propuesta de mejora de la comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro. Mediante el empleo de entrevistas semiestructuradas, se realizó la recolección de datos de tres bomberos voluntarios, siendo uno de ellos comandante y los otros dos agentes seccionarios. La investigación es de tipo básica, de enfoque cualitativo y diseño descriptivo fenomenológico, y refiere a la comprensión del fenómeno de la comunicación interna en base a la interpretación de las impresiones y de las experiencias recuperadas. Se realizaron las codificaciones abierta, axial y selectiva de manera tradicional para agrupar las ideas y palabras clave en conceptos más completos logrando la saturación categórica. Al respecto, se identificaron 36 palabras claves, los cuales se relacionaron de manera inductiva a 12 temas agrupados. Luego, se pudo determinar 3 temas centrales, los cuales son los siguientes: evaluación de la eficacia de la comunicación interna en situaciones de emergencia, experiencia y significado de ser parte del cuerpo de bomberos voluntarios y la gestión de la comunicación interna para el cumplimiento de objetivos y satisfacción personal. Estos sirvieron para realizar el análisis cualitativo y así finalizar con la propuesta de mejora en la comunicación interna presentando dos estrategias clave, cada una con objetivos SMART, acciones y métricas a considerar.

**Palabras clave:** Comunicación interna, flujos de información, voluntario, canales, sentido de pertenencia

## ABSTRACT

The general objective of this research is to present a proposal to improve internal communication in fire companies in Lima Central. Through the use of semi-structured interviews, data was collected from three volunteer firefighters, one of them being a commander and the other two, section members. The research is of a basic type, with a qualitative approach and descriptive-phenomenological design, and refers to the understanding of the phenomenon of internal communication based on the interpretation of impressions and experiences recovered. Open, axial and selective coding were performed in the traditional way to group ideas and keywords into more complete concepts, achieving categorical saturation. In this regard, 36 keywords were identified, which were inductively related to 12 grouped themes. Then, it was possible to determine 3 central themes, which are the following: evaluation of the effectiveness of internal communication in emergency situations, experience and meaning of being part of the volunteer fire brigade and the management of internal communication for compliance with goals and personal satisfaction. These were used to carry out the qualitative analysis and thus end with the proposal for improvement in internal communication presenting two key strategies, each one with SMART objectives, actions and metrics to consider.

**Keywords:** Internal communication, information flows, volunteer, channels, sense of belonging.

## INTRODUCCIÓN

### Descripción de la realidad problemática

El servicio bomberil es un trabajo que no solo requiere valentía y dedicación, sino, como indica Marín et al. (2017), necesita de una estructura firme en la cual apoyarse y en donde se reconozca su valor como individuos y servidores sociales. Además, necesitan ser abastecidos de herramientas que ayuden a identificar síntomas relacionados a la salud mental, como un posible ataque de pánico o de “*burnout*” dada la naturaleza de su trabajo. Como ejemplo de ello, la Academia Nacional de Bomberos de Chile, es eficaz al transmitir a sus grupos humanos una guía de orientación, protección y cuidado de la salud mental. Esta institución considera realmente importante comunicar la capacitación con visión humanista, ya que se espera crear un lineamiento en el cual un agente puede ayudar a otro que esté atravesando un cuadro de estrés causado por un evento traumático.

Son miles de bomberos quienes arriesgan su propia integridad física y mental, a pesar que, en varios países del mundo no tengan alguna remuneración económica (voluntariado) ni suficientes retribuciones sociales. En ocasiones, no se priorizan los esfuerzos hacia la mejora de la calidad de las herramientas y de las capacitaciones que reciben los bomberos, creando situaciones como en el Gobierno de Navarra, en donde 310 bomberos, quienes representaban el 80% de la plantilla, iniciaron una dinámica movilizadora para evitar el notorio abandono del servicio. Europe Press (2022) emitió este reclamo en un comunicado dirigido hacia la presidenta del gobierno María Chivite, y, entre otras quejas, declaran no tener un reglamento establecido y el haber intentado comunicarse hasta el cansancio con sus superiores, sin éxito alguno.

En el contexto peruano, en una nota de prensa publicada el 30 de octubre del 2022, el Ministerio del Interior (2022) manifestó que, durante esos últimos 100 días, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP) había respondido a un total de 18,636 emergencias a nivel nacional, incluyendo la extinción de 2,861 incendios y la realización de 664 rescates. Además, asistieron en 3,295 accidentes vehiculares, 7,380 emergencias médicas, 1,592 fugas de gas licuado, 1,348 servicios especiales, 312 cortocircuitos y 22 derrames de materiales peligrosos. Lamentablemente, también se produjeron 783 falsas alarmas que movilizaron a los bomberos sin una necesidad real de atención. Es por ello que se puede imaginar la demanda de eventos fortuitos que requieren del inmediato actuar, así como la necesidad de implementar estrategias que aporten a una comunicación clara, oportuna y accesible de todos los agentes internos.

Asimismo, la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú (INBP), es el organismo rector que se encarga de brindar suficientes portales y dispositivos de interacción para el logro eficaz de las operaciones. A su vez, los responsables del manejo del flujo de la información, así como la determinación de los canales adecuados y de los reportes de los servicios informáticos, es la Dirección de Comunicaciones del CGBVP. Sin embargo, en las estaciones bomberiles, donde se prioriza la resolución efectiva de las emergencias cívicas antes que la optimización continua de la gestión interna, se dan situaciones particulares que alejan a la organización de sus valores y metodologías. Debido a ello, muchas veces es necesaria la figura de los bomberos asimilados con experiencia en las ciencias de la comunicación. Así, en un ambiente pandémico todavía latente, se ha evidenciado la importante labor que realizan los mencionados servidores públicos

operativos, quienes continuaron brindando su atención al ciudadano actuando por vocación al servicio, a pesar de las medidas de salud dictaminadas a nivel mundial para evitar la propagación del virus COVID-19. Como ejemplo de ello, Agencia Andina (2021), mediante una nota de prensa de una actividad oficial, repercutió el sentir del ex presidente de la República Francisco Sagasti hacia la dedicación del Cuerpo de Bomberos mientras exponía la cifra de 1800 voluntarios infectados y 43 fallecidos hasta enero de ese año.

La presente investigación utilizará como muestra a bomberos voluntarios pertenecientes a las estaciones de bomberos de Lima Centro con el motivo de estudiar sus impresiones con respecto al fenómeno de la comunicación interna y así establecer estrategias para la mejora continua de esta. Las causas directas que motivan la investigación es el de comprender aspectos situacionales en las compañías de bomberos y en sus funciones como voluntarios ya que esta entidad podría presentar una carencia de un adecuado enfoque interno en las prácticas comunicacionales y el desconocimiento de las herramientas que existen para la interacción eficaz entre los distintos equipos del CGBVP.

Se pretende aportar ante esta problemática con una propuesta de mejora de la comunicación interna donde se establezcan estrategias, así como también se propondrán recursos, canales y recomendaciones que plantean garantizar el tránsito correcto de información beneficiosa y afianzar las relaciones interpersonales.

## **Descripción de la realidad problemática**

¿Cómo la elaboración de la propuesta de mejora de la comunicación interna beneficiará a las compañías de bomberos de Lima Centro?

### **Problemas específicos**

P.E.1. ¿Cuál es el diagnóstico situacional de los procesos de comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro?

P.E.2. ¿Cómo influye el vínculo identitario en la comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro?

P.E.3. ¿Cómo se puede establecer una propuesta que influya en la comunicación interna para entender las interacciones de las compañías de bomberos de Lima Centro?

## **3. Objetivos**

### **3.1. Objetivo general**

Elaborar una propuesta de mejora de la comunicación interna para las compañías de bomberos de Lima Centro.

#### **3.1.1 Objetivos específicos**

O.E.1. Realizar un diagnóstico situacional de los procesos de comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro.

O.E.2. Comprender la influencia del vínculo identitario en la comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro.

O.E.3. Establecer una propuesta que influya en la comunicación interna para entender las interacciones de las compañías de bomberos de Lima centro.



## **Justificación de la investigación**

### **Justificación teórica**

El trabajo de investigación a continuación tiene como línea de investigación al área estratégica de Comunicación, sociedad y cultura y, mantiene como eje temático a la Comunicación Estratégica, requiriendo el desarrollo de un plan que aporte en la comunicación organizacional y en la sociedad.

La comunicación humana, al ser un fenómeno natural y complejo a la vez, ha sido y es material de estudio debido a su impacto tanto en la individualidad como en la convivencia y en las construcciones sociales. Son las investigaciones a profundidad y de carácter académico las que enriquecen el desarrollo de nuevas técnicas y planteamientos que vayan de acorde con los cambios generacionales y que ayuden a comprender el lenguaje junto con su evolución. Las propuestas de mejora apoyadas en las teorías referentes a los temas de comunicación organizacional y comunicación interna, son el resultado de un diagnóstico que, si bien proviene de un grupo humano que posee características únicas, como es el caso del CGBVP, son fuentes referenciales y pueden tomarse como ejemplo.

### **Justificación práctica**

Todo tipo de organización puede verse afectada por las consecuencias directas e indirectas que imponen las barreras comunicativas, la ausencia de medios comunicacionales o el empleo de estilos comunicativos no convencionales, agresivos o inexistentes. Los problemas acarreados por los escenarios mencionados usualmente afectan a todas las áreas en distintos niveles como la productividad, la administración, las finanzas, el clima laboral, etc.,

desencadenando una serie de malos hábitos que eventualmente se impregnan en la cultura y valores de la organización, sobre todo en los *stakeholders* internos. Los temas que se plantean en la presente investigación tienen relevancia debido a que pretende aportar estudiando los modelos y objetivos estratégicos en la comunicación interna que pueden beneficiar al CGBVP en sus funciones y compromisos con la ciudadanía.

### **Justificación metodológica**

En la práctica laboral actual, en donde existe la dirección de personas, es común la implementación de un plan estratégico de comunicación con la motivación de establecer un marco sólido para prevenir y afrontar posibles crisis. Son este tipo de estrategias las que permiten adquirir diagnósticos realistas debido a la investigación exhaustiva de necesidades y desafíos, los que derivan en la identificación de las herramientas y métodos comunicacionales indicados para la efectividad de las funciones que, en este caso, refieren a un servicio para la sociedad y al bienestar de la población.

### **Justificación económica**

A nivel logístico, una mejora en la comunicación interna en las sedes de las compañías de bomberos, reducirían los índices de errores que pueden causar gastos no establecidos y tener la oportunidad de invertir el presupuesto en ampliar sus canales y, por ende, el rendimiento general. Con el fin de repercutir positivamente en todas las ocupaciones y, sobre todo, en las personas que las desempeñan, es necesario que, desde las gerencias, se construya y comparta un ambiente ideal, transparente y justo. Si se mantienen estas características es

posible que en las sedes se reduzca la rotación del personal y se lleve un mejor financiamiento con respecto a la capacitación de los agentes entrantes.

### **Justificación social**

La referida institución en la cual se aterrizarán los planes para su futuro beneficio, es pieza fundamental de la sociedad al ser una fuerza solucionadora, preventiva y efectiva en contra de incendios, desastres naturales, accidentes vehiculares, entre otros tipos de situaciones que requieran el rescate o protección de la salud y vida de las personas e incluso de animales.

Es por lo antes mencionado, que la investigación tiene como fin realizar un plan estratégico de comunicación interna para ser empleado en los objetos de estudio y ser repercutido en las entidades públicas o privadas que puedan verse reflejadas en los problemas y soluciones expuestos.

### **Viabilidad del estudio**

Visto lo anterior, la viabilidad del estudio se puede comprender desde los siguientes factores, a) Teórico, pues el tema elegido para la investigación cuenta con información documentada y accesible estando estos publicados en diferentes medios digitales y físicos. Es posible el manejo de datos y fuentes fidedignas. b). Temporal, porque se dispone del tiempo necesario para conseguir los objetivos pautados y recabar la retroalimentación necesaria para la posterior publicación del mismo. c). Financiero, debido a que la investigación presentada surge desde una realidad planteada, ya que es asumida por el investigador y no se depende de externos para la compra o adquisición de algún material o servicio necesario.

## **Limitaciones**

Asimismo, se consideran limitantes del trabajo como a). Limitación financiera, aunque, la estrategia económica que se emplea en la investigación no es una limitación ya que se maneja un presupuesto que cubre las medidas o los imprevistos de ese ser el caso. b). Limitaciones humanas, puesto que, se perciben márgenes en el proceso de recolección de información ya que existen procesos burocráticos para entablar una comunicación formal con las altas direcciones y permisos especiales para visitar las estaciones de bomberos, sin embargo, ello no afecta la recolección individual de datos de forma voluntaria. c) Limitaciones temporales, con motivo de que la disponibilidad que se tendrá para la investigación será limitada por horarios laborales, sin embargo, no se considera una limitación importante ya que se cuenta con un horario con un plan de actividades con horas destinadas para su realización.

## **I. Información general**

### **1.1. Título del Proyecto**

Propuesta de mejora de la comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro, 2022.

### **1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario**

La presente tesis pertenece al área estratégica de Comunicación, sociedad y cultura ya que tiene la intención de compartir procesos comunicativos de mejora en un rol primordial de la sociedad mientras se pretende proponer posibles nuevas políticas de trabajo en comunidad.

### **1.3. Actividad económica**

La actividad económica que se vincula a la investigación es en Comunicación Estratégica (Programa licenciado, R.M. 017-2020) en el desarrollo de campañas de comunicación en organizaciones y cambios sociales ya que se plantean estrategias en base al diagnóstico comunicacional de agentes voluntarios pertenecientes a la IV Comandancia Departamental Lima Centro, la cual es parte del CGBVP y, por ende, adscrita al Ministerio del Interior. Los grupos humanos de estas figuras pueden beneficiarse al incorporar las gestiones sugeridas a su propia comunicación interna. El sector económico que refiere la investigación es el sector de servicios de prevención y de protección ciudadana desde que las funciones del CGBVP fueron incorporadas al Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.

### **1.4. Localización o alcance de la solución**

#### **Localización**

El estudio se basará en la generalización de la comunicación interna de las 19 unidades operativas pertenecientes a la IV Comandancia Departamental Lima Centro.

#### **Alcance de la solución**

Comprende a bomberos voluntarios pertenecientes a compañías de Lima Centro en los que se evaluará y se propondrá un plan de mejora de la comunicación interna que a su vez puede ser considerado por otras Comandancias Departamentales.

## **II. Descripción de la investigación o innovación**

### **2.1. Marco teórico**

#### **2.1.1. Antecedentes de la investigación**

##### **Antecedentes internacionales**

Chimbo y Tipán (2023) realizaron una evaluación de la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del cuerpo de bomberos del Cantón Pujilí - Ecuador. Como objetivo principal se buscó proponer estrategias comunicacionales internas por medio de una investigación descriptiva de diseño no experimental. Contó con un enfoque cuantitativo y se utilizaron dos encuestas por cada variable: la primera corresponde a la comunicación interna realizada por Bello Pamela y la segunda pertenece al clima laboral elaborado por Great Place To Work Trust Index. La muestra elegida fue de 31 personas (5 mujeres y 26 hombres) con cargo operativo en la organización y como resultado se demostró que las barreras de la comunicación afectan directamente al clima laboral con un 30,87%, de igual forma la comunicación organizacional afecta con un 27,16%. Además, no se realizaba el debido uso del correo electrónico y desvalorizaba el concepto de comunicación. En conclusión, la comunicación interna arrojó un nivel regular con una incidencia del 58% en el ambiente laboral por lo que presenta una propuesta de mejora la cual consta de seis estrategias enfocadas en: comunicación organizacional, comunicación en el área, comunicación vertical, comunicación formal e informal y tecnologías de información.

Braimah (2021) desarrolló un proceso estratégico de comunicación interna eficaz para su aplicación en los servicios públicos de Ghana. Como objetivos tuvo el analizar las prácticas de comunicación establecidas, así como su influencia en

las distintas percepciones, desempeños y actitudes del personal. La investigación trabajó con una muestra total de 300 encuestados, perteneciendo 150 personas al Servicio Nacional de Bomberos y 150 al Servicio de Policía. Mediante un diseño mixto, se realizaron encuestas y entrevistas dando como resultado el valor medio aproximado de 5 lo cual refirió a que la comunicación interna es unidireccional tanto en los niveles superiores como inferiores. También se arrojaron valores medios de 4.08 y 4.12 que demostraron que el personal recurre a otros canales informales al no tener apoyo comunicacional. En las conclusiones obtenidas se expuso que el personal demostró una percepción negativa a nivel organizacional ya que reciben poca o ninguna información sobre sus labores a pesar de que los supervisores están al tanto de las necesidades urgentes.

Cárdenas (2019) desarrolló una investigación en donde proponía una plataforma virtual para la gestión eficaz de los recursos materiales y logísticos del área de operaciones del cuerpo de bomberos de Tegucigalpa, Honduras. El estudio es de método descriptivo y de enfoque mixto con orientación a un análisis cualitativo en donde se aplicaron cuestionarios, valoración de inventarios y entrevistas a 15 de los 26 jefes del área operativa. Los resultados indicaron que el 43% de encuestados tienen una experiencia mayor a 13 años en sus funciones por lo que sus opiniones son valorables, además, se identificó que el uso de un motor virtual para la visualización de datos beneficiará a los encargados de manejar la información por lo que se rechaza la hipótesis planteada como nula. Entre las conclusiones se demostró que existía un amplio desconocimiento acerca de los implementos bomberiles necesarios para accionar en una emergencia, así como la

falta de un software que sirva como una base de datos y que simplifique la asimilación de información.

### **Antecedentes nacionales**

Álvarez (2019) realizó una modelo de gestión comunicacional basada en la teoría DEMING para la Compañía de Bomberos de Laredo – Trujillo. Tuvo como principal objetivo demostrar que el modelo propuesto mejoraría la comunicación interna de la institución por lo que aplicó un diseño de investigación pre experimental y mantuvo un enfoque mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo. Se usaron técnicas de observación y el uso de cuestionarios para reunir información de interés de una muestra de 21 bomberos voluntarios activos. Los resultados derivaron en cuadros comparativos entre los resultados del pre test y el post test con lo que se recaudó información crucial para un diagnóstico y una aplicación favorable. La conclusión más resaltante del estudio fue que el estándar de la comunicación interna de la compañía mejoró en un 40% después de aplicar el nuevo modelo. Por último, advierte que la ausencia de estas prácticas de mejora tiene un efecto negativo en el estado de ánimo y en el ambiente general del trabajo y con esto la productividad ganada.

Miño (2019) realizó una investigación en donde analiza las políticas de comunicación de las compañías de bomberos de Lima Metropolitana y establece un plan de comunicación interna para los procesos que lo requieran. Es de diseño cuasi experimental y con un tipo de investigación aplicada, se usan cuestionarios para la recolección de datos y se sustenta el análisis estadístico con las pruebas Mann-Whitney y Wilcoxon. La muestra empleada se basa en 151 efectivos de entre



20 y 50 años siendo la compañía de San Pedro de Lurín el grupo experimental y la de Pachacamac el grupo control. Como resultado, se obtuvo que los grupos de estudio fueron de carácter homogéneos en la fase del pre test y luego heterogéneos con el post test, comprobando la hipótesis de que el manejo de un plan de comunicación interna es una oportunidad para fortalecer la cultura organizacional e influir de manera significativa en el estado de ánimo del equipo de trabajo. A su vez, se concluyó que desde que se instauraron los nuevos canales digitales y físicos como el boletín institucional, el periódico mural y las redes sociales, la participación de los agentes voluntarios ha aumentado debido a que ahora disponen de información relevante a su alcance.

### **2.1.2. Bases teóricas**

A continuación, se indagará de manera analítica en los conceptos y teorías que engloban el desarrollo de la comunicación interna organizacional.

Álvarez y Asencio (2023) definen la comunicación organizacional como el factor esencial para la gestión y el logro de objetivos de cualquier tipo de empresa y de grupos humanos. Esto se debe al ejercicio constante de adaptar estrategias acordes a los entornos cambiantes, complejos e inciertos, mediante un seguimiento periódico que persigue el desarrollo. En complemento, para Puertas et al. (2020), se establecen patrones de comunicación que logran influir directamente en la estructura de la cultura organizacional con el fin de instaurar una perfecta integración entre todos los involucrados mientras se destacan las relaciones. Todo ello, considerando que la comunicación entre las personas ocurre de forma

espontánea y sin necesidad de la intervención directa por parte de ninguna representación de la entidad, como indican Arocas et al. (2021).

En la teoría, es común escuchar la sectorización de la comunicación organizacional como externa e interna debido a los agentes que intervienen y el alcance de sus mensajes. En ese sentido, Pineda (2020) entiende a la comunicación externa como las actividades y estrategias implementadas para promover una imagen positiva ante el público y la sociedad. Esta no solo se basa en los productos o servicios que ofrece la organización, sino también en las acciones que demuestran coherencia entre lo que se dice y lo que se hace. Entre sus objetivos busca el fortalecimiento de su reputación en el mercado y generar un impacto directo en los procesos comerciales a través de la creación de narrativas publicitarias.

### **Concepto de Comunicación Interna**

La comunicación interna según expone Julca (2021), refiere al intercambio de información que se da entre los colaboradores, ya sea a través de canales convencionales o digitales, y transmitida de forma oral o escrita. Asimismo, Guerrero et al. (2022) fundamentan que, percibida desde un enfoque estratégico, se entiende como una herramienta estrechamente vinculada a la motivación, el compromiso y el talento de los colaboradores, quienes buscan identificarse con las metas, expectativas y valores laborales. El reconocer esta relación implica comprender que estas políticas van más allá de la mera transmisión de información y se convierte en una herramienta que debe tomarse en cuenta en la gestión de todos los planes estratégicos.

Debido a ello, se puede entender que este enfoque ya dejó de ser una opción y, como indican Puertas et al. (2020), pasó a ser una obligación impulsada por la transformación digital. A su vez, Julca (2021), indica que la comunicación interna debe centrarse en abarcar y optimizar la mayor cantidad de canales mientras se pretende reducir el impacto de la comunicación informal.

### **Políticas de la Comunicación Interna**

Para poder empezar a gestionar los factores comunicativos, Abendaño y Sánchez (2020) sugieren considerar las siguientes políticas:

- a. Otorgamiento de información de valor al personal.
- b. El diálogo organizacional.
- c. El sentido de pertenencia y el nivel de motivación.

Del mismo modo, añaden que esta política debe de ser construida con una normativa teniendo en cuenta tres factores:

- a. Segmentación de *stakeholders*.
- b. Determinación de canales apropiados dependiendo de la segmentación.
- c. Reconocimiento de mensajes clave.

### **Teoría de flujos de la Comunicación Interna**

Diversos autores respaldan que los flujos de información se manifiestan por la dirección de las interacciones jerárquicas de acuerdo a la cultura establecida, valores organizacionales y la calidad de las relaciones. En ese sentido, Popa (2020)

indica que la comunicación vertical es una de ellas y se puede dividir en dos direcciones: descendente y ascendente.

La comunicación vertical descendente asegura el buen funcionamiento de la organización e implica compartir decisiones, designar tareas y explicar las normas y lineamientos desde la alta dirección hacia los empleados. No obstante, carece de retroalimentación (también conocido como *feedback*) por parte de los receptores, lo cual afecta el ambiente laboral y la motivación en general. Por otro lado, la comunicación vertical ascendente permite la transmisión de información desde los empleados hacia la gerencia. Este tipo de flujo, según Arocas et al. (2021), permite conocer las preocupaciones del público interno y sirve para identificar obstáculos, expresar opiniones y presentar soluciones, por ello, traerá beneficios mientras se fomente la libertad de expresión.

Siguiendo esta línea, Pazmiño et al. (2020) mencionan como que el flujo más reconocible es la comunicación horizontal, también llamada lateral, siendo esta un intercambio de información que involucra a personas pertenecientes a la misma jerarquía, aunque no necesariamente del mismo grupo de trabajo. En vista de ello, Arocas et al. (2021) afirman que, al promover la interacción multidepartamental, se evita la formación de grupos exclusivos y permite la sinergia a pesar de una probable lejanía geográfica.

A su vez, Cornejo (2020) tienen en consideración a otro tipo de flujo llamado comunicación diagonal, el cual nace de la necesidad de entablar interacciones entre gerentes y empleados de diferentes departamentos funcionales. En complemento,

Namhata y Patnaik (2019) opinan que este se da usualmente en organizaciones grandes que se basan en proyectos y genera ventajas como la rápida interpretación y la disminución de agentes mensajeros entre las partes por lo que agiliza los procesos internos. Sin embargo, se podría considerar un arma de doble filo ya que suele manifestarse de manera verbal y se debe tener cuidado en no distorsionar ni sobresaturar la información. Y es en ese sentido que, Namhata y Patnaik (2019), recomiendan tener en cuenta los problemas de ego generados por el rompimiento de la autoridad debido a que este flujo recibe poca rendición de cuentas y puede derivar en instrucciones contradictorias.

### **Canales de la comunicación interna**

Estos aluden a las herramientas que posibilitan el desarrollo de habilidades como el diálogo, la discusión, el debate, la interacción y la transmisión de información en general en el ámbito organizacional. Así lo definen Puertas et al. (2020), y como ejemplo, nos presenta múltiples opciones como, el manual de bienvenida, la revista interna, las publicaciones segmentadas, los boletines electrónicos, intranet, las cartas, las circulares, los memos, las actas, el buzón de comunicaciones, los tabloneros, los folletos, los posters, la cartelería, las reuniones, las encuestas de actitud, las videoconferencias, las redes sociales, blogs, los podcasts, entre otros. La combinación de estos canales indica una estrategia favorable, permitiendo la vinculación de las funciones de todos los departamentos y fomentando diálogos productivos.

Particularmente, la intranet corporativa, es una red interna y de uso exclusivo la cual posee un valor significativo al ser capaz de actuar como repositorio

documental convirtiéndose en un sustituto al uso del papel y por ende al espacio que este ocupa. Puertas et al. (2020) enfatizan en que puede albergar información como los directorios telefónicos y de correo electrónico, así como ofrecer beneficios y encuestas de manera interactiva.

Por su parte, Bello (2022) encuentra interesante el cómo se usan a la par distintos medios digitales para lograr un flujo pertinente. Entre ellos se encuentran el correo electrónico, el cual es ampliamente utilizado para la gestión interna y cuenta con sistemas afiliados como Microsoft 365 y OneDrive. Asimismo, las redes sociales, como WhatsApp, son ampliamente usadas debido a su capacidad para enviar y transmitir información a grupos de manera simultánea. De igual manera, las reuniones en grupo son consideradas de los canales más protegidos, ya que permiten la interacción directa en el seguimiento de las labores. Las videoconferencias como por ejemplo Skype, Zoom, Microsoft Teams, Google Hangout y Meet, se usan por el mismo motivo.

Por último, las carteleras mantienen a los colaboradores informados sobre las reglamentaciones, actividades o permisos. Por lo tanto, Vivas y Saavedra (2019) explican que la participación activa de los empleados es crucial para que los niveles jerárquicos reconozcan su papel al gestionar los problemas y que el principal desafío es el cómo se interrelacionan, ya que los canales de comunicación no siempre son efectivos.

### **Barreras en la Comunicación**

Naturalmente, existen diversos factores que pueden obstaculizar una comunicación fructífera. Entre ellos se encuentran los factores psicológicos, los cuales están relacionados con conductas particulares que dificultan la claridad de los mensajes y se manifiestan debido a conflictos emocionales en las relaciones interpersonales. León y León (2019) exponen este y otros factores como los de contenido, que suceden cuando el interlocutor cambia constantemente de tema o se expresa con poca claridad. De esta misma manera, factores de relación, como la falta de contacto visual y de cercanía, dificultan la atención mientras sucede la conversación. Además, los factores fisiológicos, como el hambre o el sueño, u otros factores que incluyen la presencia de diferencias semánticas, una complejidad o limitaciones en el conflicto, problemas técnicos en los dispositivos digitales de comunicación y factores culturales que afecten de alguna manera la susceptibilidad o la cultura del receptor.

De forma análoga, las barreras son conocidas también como ruidos, siendo estas interferencias, distorsiones o perturbaciones en la recepción de un mensaje. En este aspecto, León y León (2019) identificó cuatro axiomas relacionados con el concepto del ruido: Primero, el ruido tiene el efecto de ocasionar la pérdida de información. Segundo, el ruido perturba, interrumpe y dificulta el proceso de comunicación. El tercero indica que el ruido estimula la inclusión de información redundante y el último se refiere a esta redundancia como la utilizada como mecanismo para contrarrestar los efectos del ruido.

Otros autores, como Rosales et al. (2022) plantean que para superar las diversas dificultades que surgen en la comunicación interna, es pertinente la

actuación inmediata del líder para que dictamine las expectativas de desempeño tanto de sí mismo como de cada integrante del grupo de trabajo y así no comprometer los plazos de entrega.

Bajo esta misma premisa, existe un tipo de obstáculo que debe ser manejado con sapiencia ya que son difíciles de verificar por su capacidad de inmiscuirse en las interacciones cotidianas y se trata del rumor. León y León (2019) lo conceptualizan como un mensaje informal, ya sea una noticia o un comentario improvisado, que se propaga a través de cualquier canal, puede ser verídico o falso, y se caracteriza por sufrir diversas distorsiones. Son peligrosos porque a través de ellos se expresan necesidades, deseos, preocupaciones o miedos. Por consiguiente, se puede intuir los rumores que surge de la necesidad humana de explicar lo que no se puede comprender.

### **Relación de identidad en la comunicación interna**

Guerrero et al. (2022) declaran que, hasta hace algunos años, mencionar la comunicación interna en las organizaciones se limitaba a referirse a elaborar la revista interna anual. Sin embargo, en la actualidad, los colaboradores de estas entidades buscan una identificación real, por lo que se agudiza la percepción del poder de la colaboración por sobre el trabajo individual. Por esta razón, lo ideal es procurar que se genere un ambiente laboral admirado por su excelencia, liderazgo y coherencia.



La identidad corporativa, según Arocas et al. (2021), involucra a la cultura de la organización, así como también su filosofía, la cual se basa en los siguientes principios fundamentales:

a. Misión: Responde a las acciones que realiza la empresa y define su actividad prioritaria.

b. Visión: Responde a las expectativas futuras y presenta su aspiración principal.

c. Valores: Responden con respecto a los atributos característicos los cuales indican la manera de comportarse y de trabajar.

En ese sentido, Brea (2014) citada en Arocas et al. (2021), concreta que el sentido de pertenencia satisface una necesidad humana esencial ya que ser parte de un grupo genera la sensación de dicha y aceptación. Además, es parte de la sensación de apego e identificación de los individuos con sus grupos, fomentando el compromiso en colectivo. Por su parte Pineda (2020) complementa que, si se logra la capacidad de interpretar, compartir y brindar sentido a la cultura empresarial a través de la comunicación, además de contribuir a la gestión, se genera un clima organizacional positivo y de paso, el gran desafío de mantenerlo.

Por lo tanto, se reconoce a la comunicación interna como motor estratégico para fomentar el sentido de pertenencia y como impulsora para que la fuerza laboral refuerce la identidad de la organización en sus acciones. En ese sentido, Guerrero et al. (2022) alegan que el diálogo, la información y la escucha activa son fundamentales para integrar a los profesionales a dichos cambios, siendo necesario

comenzar su composición desde el interior para luego ser proyectado a los públicos externos.

No obstante, para COEECI (2019), es fundamental ir más allá de convocar reuniones ya que para conseguir un proceso de planificación duradero se deben diseñar estrategias específicas que involucren a todos los equipos para que aumenten el número de embajadores y portavoces. Es por ello, que Pineda (2020) declara que de manera interna se admira la influencia de la habilidad de establecer vínculos comunicativos que induzcan confianza y que, en ese entorno, se vuelve factible cumplir con los objetivos tanto laborales como personales.

### **Plan de Comunicación Interna**

Jadán et al. (2019) establecen que el plan de comunicación interna consiste en la implementación de estrategias y acciones durante un período de tiempo específico para alcanzar los objetivos establecidos por la dirección general y que deben estar alineados con las estrategias generales de la entidad. La efectividad en la consecución de los propuestos depende de si se cuenta con un modelo debidamente estructurado que se ajuste a los recursos disponibles y que permita realizar un seguimiento desde la etapa inicial hasta la evaluación cuando se obtengan los resultados. Paralelamente, Bello (2022) indica que el diseño del plan de comunicación interna debe asegurar la inclusión constante de los empleados de niveles jerárquicos inferiores en la toma de decisiones, con el objetivo de orientar proyectos y resolver conflictos de manera satisfactoria. Además, Puertas et al. (2020) confirma que estos tipos de planes son un aporte considerable para la organización al convertir a los colaboradores en principales aliados.

En este aspecto, COEECI (2019) establece que se requiere una investigación que aborde el tipo de alcance de las relaciones de todo tipo de flujo, que se incluyan las interacciones entre superiores y colaboradores, entre equipos y áreas, y entre compañeros de un mismo equipo. De esta manera se logrará la identificación del tipo de canales que se usan habitualmente y a su vez determinar el cambio deseado por la audiencia, es decir, se logrará un diagnóstico del cual se precisarán las recomendaciones y propuestas resolutorias. Debido a ello, aunque no exista un modelo específico para realizar un plan de comunicación interna, Saló (2007) citada en Puertas et al. (2020), sugiere seguir las siguientes etapas: el diagnóstico, diseño, ejecución y control.

Por su parte, Aced (2018) citada en Arocas et al. (2021), explica que los elementos indispensables en un plan de comunicación interna son la definición de objetivos, mensajes, públicos interesados, canales, y también la determinación de posibles mecanismos de acción. Para el autor se podría dividir en cuatro fases: Investigación, planificación, implementación y la fase de valoración y medición.

Figura 1: Etapas del plan estratégico de comunicación interna.



Fuente: Adaptado de Arocas et al. (2021)

### **2.1.3 Definición de términos básicos**

#### **Voluntario**

Según el artículo 2 de la Ley N° 29094, es decir, la Ley General del Voluntariado, se entiende por voluntario a la persona o entidad, tanto natural como jurídica, que no persigue fines de lucro y se involucra en actividades necesarias de instituciones públicas o privadas, comunidades campesinas y nativas, así como en rondas campesinas, entre otros lugares y contextos cooperativos.

#### ***Feed-back***

Su traducción podría ser un doble flujo de comunicación dinámica en donde las personas son emisores y receptores al mismo tiempo de consejos y estrategias y que puede ajustarse según las necesidades y expectativas de los grupos humanos. Así lo indica Visma Latinoamérica (2019) enfatizando también que es común que termine apuntando a una sola dirección, por lo tanto, se pierde de su potencial de crecimiento.

#### **Omnicanalidad**

La omnicanalidad se refiere a la integración de todos los canales de comunicación, ventas y fidelización de clientes en una empresa, permitiendo iniciar la interacción en un canal y continuar en otro sin perder calidad ni personalización. Aggity (2020) establece que la omnicanalidad se enfoca en orquestar de manera perfecta todos los puntos de contacto físicos y digitales para crear experiencias completas. Esto debido a que mediante soluciones que conectan los datos del consumidor, se puede mejorar la experiencia de los receptores.

### **Transparencia organizacional**

Fontrodona y Muller (2020) explican que hay diferentes conceptos pero que básicamente esta práctica consiste en compartir de manera voluntaria información de calidad con los diferentes grupos interesados buscando la honestidad y el respeto común.

### **Plan de comunicación organizacional**

Arocas et al. (2021) exponen que un plan estratégico de comunicación interna es una guía fundamental para administrar la comunicación dentro de una organización. Debe ser lo bastante adaptable para ajustarse a los cambios que se presenten, tanto internos como externos a la empresa. Si bien cada plan de comunicación es único y se adapta a las particularidades de la organización para la cual se desarrolla, todos comparten una serie de secciones comunes.

### **Ética organizacional**

Cubillos (2018) determina que se refiere a un tipo de ética que se aplica específicamente en un contexto laboral. Como campo de estudio, se centra en analizar tanto el comportamiento humano como las repercusiones morales de dicho comportamiento en otras personas, el grupo de trabajo y la sociedad en general.

### **Soportes comunicacionales**

De acuerdo con Fajardo y Nivia (2016) incluye carteles, calendarios, tarjetas y todo tipo de material promocional. En las grandes organizaciones se planifica pensando también en su público interno, sobre todo en las que disponen de

actuaciones concretas dirigidos a ellos (cursos de formación, reuniones sociales, participación colectiva, etc.)

### **Productividad**

Sladogna (2017) nos cuenta que la productividad se puede describir como la relación que existe entre los resultados logrados y el tiempo empleado para obtenerlos, así como entre la cantidad y la calidad de los servicios o bienes producidos.

### **Stakeholders**

Guerrero (2017) los interpreta como las personas o entidades que participan activamente en un proyecto, o cuyas perspectivas puedan ser beneficiadas o perjudicadas por las acciones que deriven de dicho proyecto o su finalización.

### **Clima Laboral**

Dávila et al. (2021) define el clima organizacional como las cualidades o características del entorno laboral que son fácilmente perceptibles en el funcionamiento regular y que pueden influir en su comportamiento y a su vez, impactar profundamente en las relaciones interpersonales.

### **Resiliencia**

La Comunidad Andina (2018) entiende a la resiliencia como la habilidad de un sistema, comunidad o sociedad que se enfrenta a una amenaza para resistir, asimilar, ajustarse, evolucionar y recuperarse de sus impactos de manera efectiva

y oportuna. Esta capacidad se logra a través de la gestión de riesgos, que incluye la preservación y restauración de las estructuras y funciones esenciales.

### **Capacitación**

Nacional Financiera (2004) explica que la capacitación se refiere a una serie de actividades planificadas que se enfocan en los objetivos de la empresa y que tienen como propósito mejorar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados para realizar sus tareas de manera más eficiente. Esta formación implica proporcionar al trabajador lo necesario para mejorar su rendimiento laboral, lo que puede tener beneficios tanto para el individuo como para la organización en general. Los conocimientos impartidos pueden ser de distintos tipos y estar orientados a diferentes objetivos, según las necesidades específicas de la empresa.

## **2.2. Supuestos hipotéticos generales y específicos**

### **Supuesto hipotético General**

La elaboración de una propuesta de mejora en la comunicación interna beneficiará a las compañías de bomberos de Lima Centro, debido a que mejorará el flujo de información y fomentará el uso de canales de comunicación influyendo positivamente en la ejecución de sus funciones y las relaciones laborales entre los agentes voluntarios.

### **Supuestos hipotéticos específicos**

S.H.1. El diagnóstico situacional de los procesos de comunicación interna ayudará a reconocer de qué manera se comunican las compañías de bomberos de Lima centro en sus actividades internas.

S.H.2. Interpretar el vínculo identitario en la comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro permitirá comprender si es que se requiere un reforzamiento en la impregnación de la cultura y afianzar las relaciones interpersonales.

S.H.3. Establecer una propuesta que influya en la comunicación interna y en las interacciones de las compañías de bomberos de Lima Centro servirá como material de referencia o sugerencia.

### 2.3 Plan de actividades del proyecto

ACTIVIDADES	SEMANAS																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1 Elaboración de tema y título de investigación	■																
2 Planteamiento del problema y redacción de la pregunta de investigación		■															
3 Redacción de los antecedentes, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación		■															
4 Elaboración del cronograma de actividades			■														
5 Presentación del primer avance				■													
6 Elaboración del marco conceptual y marco teórico					■	■											
7 Elección del diseño e instrumento de investigación							■										
8 Presentación del segundo avance								■									
9 Identificación de la muestra a estudiar y tipo de muestreo									■								
10 Recolección de datos y procesamiento de análisis de datos										■	■						
11 Presentación del tercer avance												■					
12 Descripción y discusión de los resultados obtenidos													■				
13 Redacción de conclusiones y recomendaciones														■			
14 Redacción de fuentes, anexos y referencias bibliográficas															■		
15 Principios éticos de la investigación y verificación de redacción																■	
16 Elaboración del informe final																	■
17 Presentación del cuarto avance																	■
18 Exposición final - Sustentación																	■



## **2.4. Metodología de la investigación**

### **2.4.1. Diseño Metodológico**

#### **Tipo de Investigación**

Según Arias y Covinos (2021), la investigación puede darse según su finalidad, por lo que esta investigación corresponde a ser tipo básica o también llamada pura, la cual sirve de punto de partida, planteando perspectivas y alcances para otras investigaciones sin pretender resolver el problema planteado.

#### **Enfoque**

El enfoque empleado en la presente investigación será el enfoque cualitativo que, según Ñaupas et al. (2018), prioriza la recolección de datos y el análisis de los fenómenos mediante un proceso inductivo que empieza explorando una realidad social y sus acercamientos teóricos. A su vez, no se consideran hipótesis, sino que se inclina a supuestos a lo largo de la investigación y se caracteriza por considerar técnicas de observación diversas, revisión de la documentación, discusiones grupales, entrevistas semiestructuradas, unificación de testimonios, historiales personales, entre otros. La elección de este enfoque se debe a que, como indican Ñaupas et al. (2018), tiene un esquema flexible al interpretar y asimilar la información en vez de justificarla.

#### **Diseño**

El diseño de esta investigación tiene un alcance descriptivo porque acorde a lo establecido por Sousa et al. (2007) citado en Arias y Covinos (2021), estos estudios brindan la oportunidad de predecir un evento a partir de antecedentes pertinentes de los cuales se observan, describen y agrupan distintas

características. Ñaupas et al. (2018) especifican que la información se obtiene de objetos, personas y de procesos naturales o sociales buscando responder aspectos referentes a cómo se comportan o clasifican.

En ese sentido, entre los tipos de diseños descriptivos, la presente investigación se considera de carácter fenomenológico, tal y como indican Barbera e Inciarte (2012) citadas en Rojas (2022) al usar las experiencias conscientes del participante para así comprender un tema del mundo en el que se desenvuelve. Se elige este diseño por sus ventajas a nivel social ya que, como explican Ñaupas et al. (2018), sus resultados suelen ser utilizados en proponer mejoras organizacionales o identificar planes correctivos en comunidades diversas, espacios rurales o culturales, así como en establecimientos de salud, centros educativos e incluso en el sistema penitenciario.

#### **2.4.2. Diseño Muestral**

##### **Población**

La población en la que se enfocará la presente propuesta de mejora de la gestión de la comunicación interna será la de los bomberos voluntarios activos pertenecientes a las unidades básicas operativas (UBOs) que operan bajo la IV Comandancia Departamental del CGBVP. Ello, considerando lo que indica Valdivia (2009) citado por Ñaupas (2018), en cuanto a que la población debe estar conformada por un conjunto de personas, objetos o sucesos, que tienen características parecidas y que conforman el grupo de interés.

##### **Participantes**

Los participantes elegidos para la entrevista son tres bomberos voluntarios activos pertenecientes a unidades básicas operativas ubicadas en Lima Centro. Uno de ellos mantiene el cargo de comandante, mientras los demás operan bajo el puesto de seccionarios.

### **2.4.3. Técnicas de recolección de datos**

#### **Entrevistas Semiestructuradas**

Esta técnica de recolección de datos se utiliza para descubrir los puntos de vista y percepciones personales de los participantes y maneja una lista de preguntas definidas, sin embargo, como indican Hernández y Mendoza (2018), se presenta la oportunidad de realizar cuestionamientos adicionales para asimilar mejor la información. En ese sentido, Arias (2021) relata que las entrevistas son una técnica cualitativa que brinda la posibilidad de obtener directamente de la población, la información relacionada a sus percepciones, ideas, preferencias, recomendaciones, malestares, deseos y sentimientos en relación a la problemática. El autor también señala que el perfil del entrevistador debe presentar habilidades de persuasión y una paciencia respetuosa. Por ello, se realizaron tres entrevistas considerando ocho preguntas preestablecidas considerando la naturalidad en la conversación para que los participantes puedan expresarse como prefieran.

**Guía de entrevista** (ver en Anexo 4)

**Modelo de consentimiento informado** (ver en Anexo 5)

**Validación de expertos** (ver en Anexo 6)

## Ficha técnica para entrevista

Datos de los entrevistados		
Nombres y apellidos	:	Fernando Alfonso Benites Barreto
DNI	:	10431594
Edad cronológica	:	59 años
Lugar de estudios /ciclo	:	San Marcos pre grado concluido
Fecha de la entrevista realizada	:	26/06/23
Firma y consentimiento informado	:	Sí

Datos de los entrevistados		
Nombres y apellidos	:	Jeanlucc Mavid Alegria Mont
DNI	:	70599272
Edad cronológica	:	23 años
Lugar de estudios /ciclo	:	Zegel IPAE 5to ciclo
Fecha de la entrevista realizada	:	26/06/23
Firma y consentimiento informado	:	Sí

Datos de los entrevistados		
Nombres y apellidos	:	Michaels Douglas Evans Burga
DNI	:	72885814
Edad cronológica	:	28 años
Lugar de estudios /ciclo	:	UTP, 6to ciclo Ing. Industrial
Fecha de la entrevista realizada	:	26/06/23
Firma y consentimiento informado	:	Sí

Datos generales de los entrevistados			
Entrevistado Criterios	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Nombres y apellidos	ABB	JAM	MEV
Contexto social Accesibilidad física (donde se realizó la entrevista)	Compañía de Bomberos Roma 2	Compañía de Bomberos Internacional N° 14	Compañía de Bomberos Voluntarios Victoria N° 8
Medio	Google Meet	Presencial	Google Meet

#### **2.4.4. Técnicas de análisis de datos**

Según Hernández y Mendoza (2018), el análisis cualitativo es un proceso que implica la organización de los datos recolectados, su transcripción literal y su posterior codificación. La codificación se realiza en dos niveles: en el primero, se identifican las palabras clave y se separa la información (codificación abierta); en el segundo nivel, se amplían o combinan los códigos para encontrar relaciones o crear mejores enfoques para ser tomados en cuenta (codificación axial), y se llega a la saturación de códigos lo cual determinarán las categorías centrales (codificación selectiva). Aunado a ello, Hernández y Mendoza (2018) argumentan que, a través de la aplicación de la codificación por niveles no se puede predecir la cantidad de temas que emergerán ya que cada estudio tiene características únicas.

Para la realización del análisis cualitativo se transcribió fielmente las respuestas e impresiones recogidas por el instrumento de recolección de datos, seguida de la debida organización a través de los tres tipos de codificaciones, para así identificar teorías, conceptos y/o ideas expresadas por los bomberos voluntarios, los que serán considerados para la formulación de una propuesta de mejora.

#### **2.4.5 Rigor Científico**

En la estructura establecida para redactar la presente investigación se hace el debido empleo de las normas APA 7ma edición, las cuales, como indica Sánchez (2019) contienen actualizaciones debido a los cambios ocurridos en la última década. Dicha edición ofrece instrucciones más amplias y estructuradas al considerar las nuevas fuentes digitales y el lenguaje sin discriminación.

### **III. Desarrollo de la Investigación**

#### **3.1 Diagnóstico situacional**

##### **Antecedentes históricos**

La historia del servicio bomberil en el Perú está marcada por sucesos que demuestran la constante valentía, vocación al servicio y la superación de adversidades en su labor desinteresada a favor de la sociedad. Se revelarán entonces, los antecedentes pertinentes rescatados de las publicaciones de la Comandancia General del CGBVP y del libro histórico al cierre del milenio del autor Coz publicado en 2009, los cuales ayudarán a comprender las bases y los principios que hacen de esta entidad, un orgullo y una pieza fundamental para la sociedad.

En 1945, como primer acercamiento a un grupo organizado con funciones de acción inmediata en contra de incendios, el entonces presidente Ramón Castilla consiguió crear un cuerpo de bomberos a partir de la intendencia de la policía, reclutando 50 efectivos policiales disciplinados para actuar en estos desastres. Posteriormente, se organizaron jerárquicamente como lo hace la policía, con oficiales y personal subalterno.

A partir de la década de 1860, los cuerpos bomberiles se volvieron voluntarios y se formaron en puertos como Paita y El Callao, con el respaldo de comerciantes y empresarios interesados en proteger sus mercancías. Ese mismo año, se produjo un incendio considerable en el Molino del Callao lo cual generó la necesidad de contar con una compañía de bomberos. Así nació la primera compañía de bomberos llamada Unión Chalaca ese mismo año, seguida de otras compañías en Lima.

En la guerra contra España en 1866, las agrupaciones bomberiles tuvieron participaciones significativas y se tuvo que ampliar en número para enfrentar los posibles bombardeos, es ahí, durante el combate de 2 de mayo, que Juan Antonio Alarco Espinoza fallece en el torreón de La Merced, convirtiéndose en el primer héroe bomberil del Perú.

Durante la invasión chilena a Lima en 1881, Chorrillos fue incendiado por las tropas enemigas por lo que los bomberos de la compañía Caridad, quienes eran jóvenes ítalo-peruanos, acudieron a apagar el incendio. De improviso, aquellos bomberos fueron capturados y fusilados por los chilenos, convirtiéndose en mártires y dejando un recuerdo doloroso en la entonces nueva institución. En los años siguientes, las compañías de bomberos adoptaron un carácter independiente, abriendo sus puertas a personas de distintas nacionalidades y así, en 1893, se formó la Compañía Internacional de Bomberos en Lima, la cual agrupaba a bomberos de diversas nacionalidades.

Al inicio del año 1950, se evidenció la necesidad de la creación de las jefaturas regionales a raíz del aumento de compañías en el norte, por lo que se propuso la unificación de las funciones de manera geográfica y estratégica para lograr sus objetivos de manera óptima, al combinar sus recursos y herramientas. Más adelante, en 1999 se determina el nombre de comandancia departamental y se han ido sectorizando según la fundación de nuevas estaciones bomberiles.

Es importante mencionar que, en 1969, se incorporó el personal femenino en las brigadas, marcando un paso adelante en la historia del CGBVP. La iniciativa

se dio en la compañía Italia N°5 con 19 mujeres, las cuales eran consideradas bomberas de cuarta generación ya que todas tenían familiares directos que fueron parte de igual manera a su escuadrón.

### **Descripción de la Organización**

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP) es un organismo ejecutor adscrito al Ministerio del Interior y es la autoridad competente en materia de prevención, control y extinción de incendios. Está compuesto por agentes voluntarios quienes no reciben remuneración económica ni son considerados funcionarios públicos. Mediante el Decreto Legislativo N°1260 se estableció que el CGBVP se adhiera al Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana con la intención de fortalecerse, mejorar las conexiones multisectoriales e intergubernamentales y fomentar el apoyo de la población. Hasta la promulgación de dicho decreto se establecieron 232 compañías operativas.

Con una historia de más de 160 años, cada 5 de diciembre de todos los años se conmemora el día del bombero voluntario del Perú y se mantiene como mística el lema “Dios, Patria, Humanidad”. Por otro lado, la referida entidad cuenta con un reglamento interno de funciones (RIF) en donde se especifica la estructura y las funciones de cada puesto de la jerarquía. Asimismo, existe una figura que existe para ofrecer asistencia técnica, maquinaria, capacitaciones, disposición de donaciones, informes entre otros alcances, llamada Intendencia Nacional de Bomberos del Perú (INBP) la cual sirve además para recibir las impresiones y reclamos del cuerpo de servicio. Es por ello que la comunicación entre estas dos figuras se da en todo momento, realizándose reportes mensuales sobre las



intervenciones y dándole seguimiento a los ascensos y reconocimientos, sobre todo desde la alta dirección del CGBVP hacia la INBP.

### **Misión**

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú tiene la responsabilidad de prevenir, controlar y extinguir incendios, así como de atender accidentes automovilísticos, emergencias médicas y realizar operativos para salvar vidas en peligro. Estos servicios se brindan de manera voluntaria a toda la comunidad, impulsados por una profunda vocación de servicio, sensibilidad social, entrega y disciplina.

### **Visión**

Refiere a disponer de voluntarios altamente capacitados y competentes para responder a las emergencias. Realizar estrategias adecuadas que aseguran una respuesta rápida y oportuna haciendo uso de equipos y maquinaria de última generación para prevenir y reducir la incidencia de infortunios como accidentes y emergencias médicas en beneficio de la población.

### **Objetivos del CGBVP**

a) Coordinar lineamiento de prevención para evitar incendios y accidentes que representen riesgos para la vida de las personas, el medio ambiente y la propiedad tanto pública como privada.

b) Realizar actividades destinadas a combatir, controlar y apagar incendios, así como rescatar y proteger a las personas expuestas a este tipo de peligros, brindando asistencia y atención oportuna acorde a sus conocimientos.

c) Participar en labores de respuesta pronta para el rescate de personas en situaciones de desastres naturales o causados por el ser humano, siguiendo las directrices establecidas por el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD) y el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC).

### **Niveles jerárquicos del CGBVP**

A continuación, se presenta la estructura de los niveles de cargos, los cuales se especifican reglamento interno de funciones (RIF), así como los requisitos para el ascenso entre estos.

*Tabla 1: Cargos del CGBVP en orden jerárquico*

*Fuente: Elaboración propia*

<b>Oficiales Generales</b>
Brigadier General
Brigadier Mayor
<b>Oficiales Superiores</b>
Brigadier
Teniente Brigadier
<b>Oficiales</b>
Capitán
Teniente
Subteniente
<b>Personal subalterno</b>
Seccionario

### **Requisitos para unirse al CGBVP**

- a) Tener entre quince y treinta y un años de edad.
- b) Presentarse voluntariamente en la unidad donde se pretenda servir.

c) Obtener el reconocimiento de la Comandancia Departamental correspondiente como Aspirante.

d) Cumplir con los requisitos de admisión del reglamento de la escuela del CGBVP.

e) Completar con éxito el proceso de capacitación de la escuela básica y aprobar la seguida evaluación, obteniendo la calificación de APTO y siendo reconocido como bombero activo con el grado de Seccionario.

f) Cumplir otras consideraciones especificadas en el reglamento.

### **Funciones del CGBVP**

a) Realizar actividades de prevención de incendios, accidentes e incidentes con materiales peligrosos.

b) Coordinar con entidades tanto públicas como privadas a nivel nacional para la prevención de situaciones de riesgo para la vida humana.

c) Combatir, controlar y extinguir incendios, rescatar personas en situación de peligro y atender emergencias.

d) Manejar los incidentes con materiales peligrosos que amenacen vidas, medio ambiente o patrimonio.

e) Brindar atención de primeros auxilios de acuerdo con las normativas de salud.

f) Participar en la respuesta según los lineamientos del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

g) Ofrecer opiniones técnicas y capacitación a entidades públicas o privadas, en colaboración con la intendencia.

h) Proponer normativas y procedimientos relacionados con la prevención y control de incendios.

i) Acreditar a sus miembros para colaborar con el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (CENEPRED) en la verificación del cumplimiento de normas de seguridad.

k) Utilizar con responsabilidad los bienes, equipos y servicios a asignados

l) Cumplir otras tareas establecidas por la ley.

### **Beneficios de ser bombero voluntario**

a) Participar activamente en las actividades de carácter histórico institucional de acuerdo con su jerarquía y grado.

b) Los beneficios otorgados por la ley incluyen una retribución única del Fondo de Invalidez y Protección de los Bomberos Voluntarios del Perú, la pensión de gracia en caso de incapacidad o fallecimiento, adicionar puntaje en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC), un pase libre para el uso de transporte público, tratamientos médicos a cargo del Seguro Social de Salud (ESSALUD), adición en el Seguro Integral de Salud (SIS), permisos laborales en caso de emergencias, y otros acuerdos con organizaciones particulares.

Las dos direcciones identificadas del reglamento interno de funciones (RIF) las cuales gestionan aspectos comunicativos son:

### **Dirección de Comunicaciones**

La Dirección de Comunicaciones tiene diversas responsabilidades clave dentro del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP). Esto

incluye establecer protocolos de comunicación, administrar las frecuencias de radio, planificar y administrar los sistemas de emergencia a nivel nacional, ya sea mediante tecnología radial, radioeléctrica o satelital; además de, gestionar información de los reportes de servicio, y coordinar la obtención de los medios necesarios, facilitando la comunicación entre el comando del incidente y las entidades sean estas públicas o privadas. Pertenecen a esta dirección las siguientes oficinas:

- a) Oficina de la Central Nacional de Emergencias.
- b) Oficina de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
- c) Oficina de Sistemas de Información Geográfica.
- d) Oficina Nacional de Estadística de Emergencias.

#### **Dirección de Imagen Institucional del CGBVP**

Esta área desempeña un rol significativo para la proyección de la imagen de la institución con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. Entre sus funciones están el establecer la política del flujo informativo en la comunicación interna y externa, liderar las declaraciones del Comando Nacional, realizar el plan y ejecución de campañas publicitarias y asegurar la participación en eventos nacionales e internacionales. De la misma manera, se dedica a resguardar la reputación de la organización, coordinar actividades protocolares y resguardar las relaciones con los agentes de prensa. Entre las oficinas adjuntas se encuentran:

- a) Oficina de Prensa.
- b) Oficina de Comunicación Digital.
- c) Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo.

#### IV Comandancia Departamental Lima Centro

Según la cartografía establecida, esta comandancia gestiona 5 brigadas conformadas por las 19 unidades básicas operativas (UBO) de Lima Centro y son las siguientes:

Tabla 2: Unidades Básicas Operativas de la IV Comandancia Departamental

Fuente: Adaptado de la página web del CGBVP

<b><u>IV COMANDANCIA DEPARTAMENTAL LIMA</u></b>
<u>B-2 - ROMA</u>
<u>B-3 - FRANCE</u>
<u>B-4 - LIMA</u>
<u>B-8 - VICTORIA</u>
<u>B-10 - SALVADORA LIMA</u>
<u>B-11 - COSMOPOLITA</u>
<u>B-14 - INTERNACIONAL</u>
<u>B-21 - RÍMAC</u>
<u>B-32 - CHOSICA</u>
<u>B-36 - MAGDALENA</u>
<u>B-83 - SAN MIGUEL</u>
<u>B-115 - BRIG.GNRAL CBP VIRGILIO AIRALDI P.-CHACLACAYO</u>
<u>B-121 - SAN JUAN DE LURIGANCHO</u>
<u>B-127 - SALAMANCA</u>
<u>B-138 - TÉCNICO CARLOS LEÓN DELGADO</u>
<u>B-169 - CAP. CBP ANDRÉS ROMAN GUTIERREZ 169 ATE</u>
<u>B-176 - EL AGUSTINO</u>
<u>B-202 - JESÚS MARÍA - WALDO HERNAN OLIVOS V.</u>
<u>B-236 - SANTA MARIA DE HUACHIPA</u>

### Canales internos

Se identificaron los siguientes canales de comunicación interna:

*Tabla 3: Identificación de los canales internos*

*Fuente: Elaboración propia*

CANALES INTERNOS	ESPECIFICACIONES	FLUJOS
<p><b>Radio base, bocinas y parlante</b></p>	<p>Estas herramientas combinadas son de uso primordial. Se encuentran en todas las unidades operativas funcionando 24 horas al día y es necesaria para la comunicación departamental. Cada estación cuenta con un sonido distintivo.</p>	<p>Vertical-Descendente</p>
<p><b>Boca a boca</b></p>	<p>Los bomberos se organizan, informan, dirigen y realizan órdenes de manera verbal. Además, afianzan sus relaciones interpersonales en las estaciones dependiendo de sus niveles de integración</p>	<p>Vertical-Descendente Vertical-Ascendente Horizontal Diagonal</p>

<p><b>Radio personal</b></p>	<p>Esta herramienta es usada y llevada en todo momento para la pronta comunicación general y el pedido de unidades o refuerzos mediante códigos. Usualmente es adquirida y configurada por el propio voluntario.</p>	<p>Vertical-Descendente Vertical-Ascendente Horizontal Diagonal</p>
<p><b>Página web Institucional</b></p>	<p>La página web oficial del CGBVP se actualiza medianamente con las noticias sobre guías, planes de operaciones, actividades destacables, información de cargos superiores, antecedentes históricos, entre otros. Tiene una interfaz que no es amigable con el usuario.</p>	<p>Vertical-Descendente</p>
<p><b>Página web Emergencias 116</b></p>	<p>Igual que la ciudadanía, los bomberos usan este enlace web para visualizar los detalles y la ubicación de las emergencias que están siendo atendidas en tiempo real. Este recurso brinda además el número de vehículos de urgencia empleadas.</p>	<p>Vertical-Descendente</p>



<p><b>Grupos de WhatsApp</b></p>	<p>Los bomberos se comunican con regularidad por mensajes textuales, se envían audios, archivos y de igual manera se imparten órdenes. Un bombero voluntario puede pertenecer a múltiples grupos por distintas razones, sin embargo, se conserva la prioridad al chat de la unidad operativa propia.</p>	<p>Vertical-Descendente Vertical-Ascendente Horizontal Diagonal</p>
<p><b>Correo institucional</b></p>	<p>Dedicado al personal interno, este canal es usado mayormente por razones administrativas.</p>	<p>Vertical-Descendente</p>
<p><b>Zoom</b></p>	<p>Ampliamente usado a raíz de la modernización digital y la pandemia COVID-19. Facilita la comunicación por medio de videoconferencias, en donde se imparten estudios y a la par se comparten presentaciones y estrategias en beneficio al CGBVP.</p>	<p>Vertical-Descendente Vertical-Ascendente Horizontal Diagonal</p>

<p><b>Página de Facebook de la IV Comandancia</b></p>	<p>Realizan publicaciones dedicadas a los bomberos y la comunidad civil, adjuntando material audiovisual de las jornadas formativas y donativos recibidos. Aporta también anunciando eventualidades como onomásticos o fallecimientos significativos para las brigadas. Es administrada por la Oficina de Imagen Departamental.</p>	<p>Vertical-Descendente Diagonal</p>
<p><b>Páginas de Facebook de Unidades Básicas Operativas (UBOs)</b></p>	<p>A manera de relacionarse mejor con sus comunidades, cada estación administra una página en donde invita a interactuar en sus principales actividades y comparte fechas importantes o celebraciones. Es una herramienta que genera estímulos emocionales positivos ya que las comunidades ya están definidas y se relacionan diversidad de cargos que pertenecen, han pertenecido o sienten identificación con la estación.</p>	<p>Vertical-Descendente Vertical-Ascendente Horizontal Diagonal</p>
<p><b>Cuenta de Instagram de la IV Comandancia</b></p>	<p>Red social destinada a compartir material audiovisual con la comunidad, sin embargo, no es actualizada con constancia y tampoco se fomenta la participación.</p>	<p>Vertical-Descendente</p>

<p><b>Cuentas de Instagram de UBOs</b></p>	<p>La mayoría de estaciones de la IV comandancia tienen cuentas particulares en esta red social, sin embargo, no todas las actualizan o generan alguna omnicanalidad entre plataformas.</p>	<p>Vertical-Descendente</p>
<p><b>Cuenta de Twitter de la IV Comandancia Departamental</b></p>	<p>Red social desactualizada, en su momento se usaba para difundir las emergencias más significativas, conmemoraciones e información relevante para la comunidad.</p>	<p>Vertical-Descendente</p>
<p><b>Cuenta de YouTube</b></p>	<p>Sirve como archivo videográfico referente a las operaciones más significativas, ceremonias públicas y repercusión en los medios tradicionales.</p>	<p>Vertical-Descendente Horizontal</p>

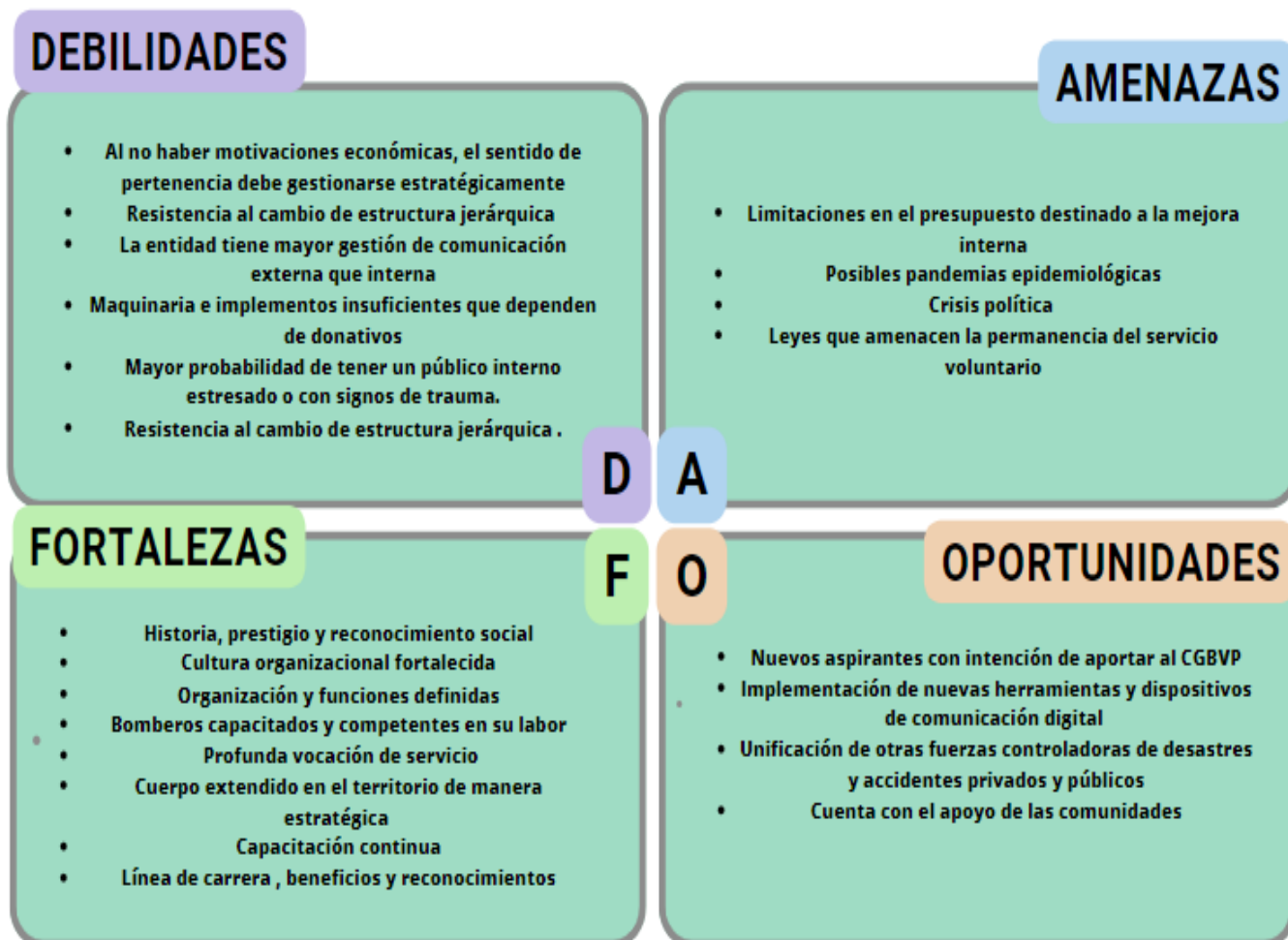
<p><b>Reuniones y capacitaciones</b></p>	<p>Se convoca la participación presencial de los equipos o brigadas, para la transmisión y asimilación de información pertinente. Son programadas dependiendo de las necesidades del CGBVP.</p>	<p>Vertical-Descendente Horizontal Diagonal</p>
<p><b>Extranet</b></p>	<p>Usado principalmente por los cargos jerárquicos superiores para la creación de comités y la difusión de documentos y manuales. A su vez, permite el uso de foros para la mensajería instantánea.</p>	<p>Vertical-Descendente Vertical-Ascendente</p>
<p><b>Sistema de Gestión Operativa (SGO)</b></p>	<p>Los cargos con funciones administrativas usan esta plataforma digital para delegar funciones o maquinarias y lograr la eficiente dirección de los agentes. Se usa además por todos los agentes para marcar su asistencia y grabar las horas dedicadas al turno.</p>	<p>Vertical-Descendente Vertical-Ascendente Horizontal</p>

<p><b>Pizarra</b></p>	<p>Usada para las reuniones estratégicas de las brigadas y clases personalizadas. Sirve, además, para dejar comunicados temporales como las asistencias o la organización de los grupos de guardia diurna y nocturna.</p>	<p>Vertical-Descendente Horizontal</p>
<p><b>Corcho informativo</b></p>	<p>Suele tener información sobre la historia organizacional, nuevos reglamentos y futuros aspirantes. No es actualizada con regularidad</p>	<p>Vertical-Descendente</p>
<p><b>Libro de ocurrencias</b></p>	<p>Uno de los canales más antiguos. Se utiliza un cuaderno en donde se registran los sucesos diarios relacionados al estado de los equipos, incidentes, órdenes etc. Algunas de sus funciones han sido sustituidas por medios digitales más actuales.</p>	<p>Vertical-Descendente Vertical-Ascendente Horizontal</p>
<p><b>Revista “Bomberos en acción”</b></p>	<p>Publicación oficial del CGBVP en formato revista, se publica trimestralmente y recoge intereses y crónicas de la institución.</p>	<p>Vertical-Descendente</p>

## FODA interno

Figura 2: Análisis FODA interno de la IV Comandancia Departamental

Fuente: Elaboración propia



### 3.1.1 Resultados

Debido al enfoque cualitativo de la investigación, fue necesaria una evaluación minuciosa de las respuestas transcritas de los participantes que se sometieron a las entrevistas semiestructuradas. Además, de manera tradicional, se realizó una codificación abierta permitiendo identificar inductivamente 36 palabras claves y conceptos repetitivos.

Posterior a ello se realizó una codificación axial, en la cual se determinaron los temas agrupados que engloban las declaraciones más significativas. Estas se relacionan con las categorías y subcategorías preestablecidas para la creación de la herramienta de recolección de datos, asegurando la coherencia con los objetivos planteados y el diseño metodológico.

Tabla 4: Codificación Axial de entrevistas

Fuente: Elaboración propia

Codificación Axial Participantes 1,2 y 3			
Categoría	Subcategoría	Palabras clave	Temas agrupados
Diagnóstico Situacional	Tipo de comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Extranet</li> <li>-Verbal</li> <li>-Escrito</li> <li>-Correo</li> <li>-Oficio</li> <li>-Jerarquía</li> <li>-Vertical</li> <li>-Disciplina</li> <li>-Necesidades particulares</li> <li>-Garantizar información</li> <li>-Atención de emergencias</li> </ul>	<p>Métodos de interrelación</p> <p>Estructura jerárquica y comunicación vertical</p> <p>Necesidades particulares y garantía de información sobre la atención de emergencias</p>
			Canales formales y su funcionalidad

	Canales de comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Comunicación radial</li> <li>-Comunicación telefónica</li> <li>-Grupos de WhatsApp</li> <li>-Correo institucional</li> <li>-Unidireccional</li> <li>-Burocracia</li> <li>-Necesidades particulares</li> <li>-Distorsión de señales</li> <li>-Sistema de geolocalización</li> <li>-Internet</li> </ul>	Tecnologías de información y su oportunidad de mejora continua
--	---------------------------------	---	--

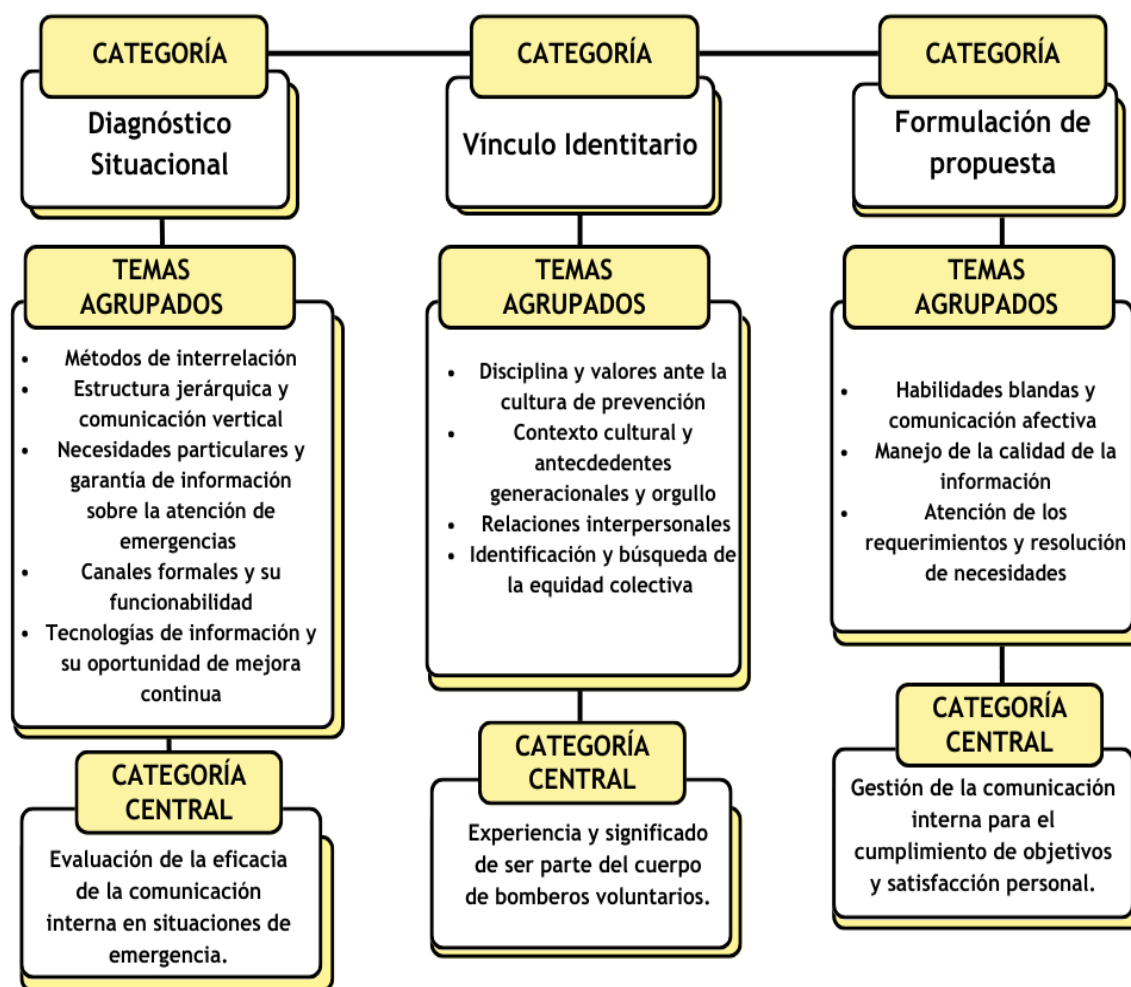
Vínculo Identitario	Reconocimiento de cultura y valores organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reputación</li> <li>-Jerarquía</li> <li>-Amistad</li> <li>-Disciplina</li> <li>-Privilegio</li> <li>-Generación</li> <li>-Orgullo</li> <li>-Cultura de prevención</li> </ul>	<p>Disciplina ante la cultura de prevención</p> <p>Contexto cultural, antecedentes generacionales y orgullo</p> <p>Relaciones interpersonales</p>
	Sentido de pertenencia	<p>Identificación plena</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Vertical</li> <li>-Mejora de beneficios</li> <li>-Vocación</li> <li>-Equidad</li> </ul>	Identificación y búsqueda de la equidad colectiva



Formulación de propuesta	Participación colectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Amistad</li> <li>-Familia</li> <li>-Habilidades interpersonales</li> <li>-Disposición y escucha activa</li> <li>-Objetivo</li> <li>-Necesidades particulares</li> </ul>	<p>Lazos amicales fortalecidos</p> <p>Habilidades blandas y comunicación afectiva</p>
	Barreras Comunicacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-Comunicación radial</li> <li>-Garantizar información</li> <li>-Transparencia</li> <li>-Requerimientos Necesidades particulares</li> <li>-Presupuesto</li> </ul>	<p>Manejo de la calidad de la información</p> <p>Atención de los requerimientos y resolución de necesidades</p>

Después de precisar los temas que iban surgiendo bajo el análisis, identificándolos por su frecuencia y relevancia, se llegó a la saturación esperada, la cual según Hernández y Mendoza (2018), refiere al momento en que ya no se encuentra nueva información y se da por terminada la codificación selectiva. Debido a ello, se eliminó la información que es irrelevante para esta investigación y se presenta a continuación un mapa conceptual que relaciona las categorías preestablecidas con las nuevas categorías centrales.

*Figura 3: Mapa conceptual de codificación selectiva*



Fuente: Elaboración propia

### Análisis de datos

A continuación, se realizará la interpretación de los patrones rescatados de las codificaciones, con la intención de comprender el fenómeno de la comunicación interna teniendo en cuenta las percepciones, pensamientos y sentimientos que emergieron de las declaraciones recogidas.

#### A. Evaluación de la eficacia de la comunicación interna en situaciones de emergencia

##### Métodos de interrelación

Acerca de las impresiones de los participantes al cuestionarles sobre sus interacciones con otros bomberos voluntarios, se evidencia que la disciplina es un factor fundamental a tener en cuenta en todo momento, ya que es común presenciar delegaciones o peticiones de manera verbal, así como también por documentación escrita en formato físico y digital. Además, el uso del sistema Extranet se relaciona con la gestión de la información que tiene una alta necesidad de transmitirse entre todos los públicos internos o al menos tomar conocimiento por parte del cargo al mando. Es a través de esta plataforma por donde se registran las asistencias al turno, se realizan requerimientos y por donde se pueden visualizar los informes de las atenciones realizadas. También mencionan que se utilizan ampliamente códigos de comunicación simplificados entre los equipos de bomberos y la central de emergencias.

Tabla 5: Métodos de interrelación

<b>Citas literales</b>	"Normalmente el tema de algunos permisos o algunos temas operativos se dan de manera verbal".
	"Algunas veces utiliza el correo y otras veces es vía física el tema del oficio."
	"Usamos un sistema que se llama Extranet, que para gestionar la comunicación se van tramitando la gran mayoría de documentos".
	"El personal solamente tiene acceso para registrar ingreso al cuartel y para el manejo de partes de servicios".

### Estructura jerárquica y comunicación vertical

La comunicación interna usualmente presenta una consideración ante la jerarquía establecida, creando un flujo vertical descendiente predominante, siendo este, el flujo de arriba hacia abajo. Con ello se busca establecer una mejor coordinación en la toma de decisiones y un lineamiento eficaz para que los bomberos puedan actuar prontamente ante las emergencias. Esta jerarquía asegura que la plana menor no pueda actuar ni atribuirse acciones sin el conocimiento y autorización de los superiores. Es por ello que existe un Consejo de Disciplinas encargado de evaluar y determinar faltas u omisiones en el cumplimiento de los procedimientos y protocolos establecidos.

Siguiendo esta línea, se menciona la conformación de brigadas estratégicas compuestas por varias estaciones, que se organizan de acuerdo a las necesidades y recursos disponibles en cada zona. Esto implica una coordinación entre distintos grupos humanos y el conocimiento de los cargos para corresponder acorde a la jerarquía. La información relacionada a la operatividad y las directrices es remitida de manera directa y ordenada desde las comandancias departamentales, aunque se destaca la necesidad de mejorar los procesos comunicacionales y la oportunidad de cubrir el acceso a la información. Se detalla que en el pasado se llenaban formularios en papel detallando todos los aspectos de la emergencia, pero en la actualidad la información que se registra es bastante limitada, lo que dificulta un diagnóstico certero.

Tabla 6: Estructura jerárquica y comunicación vertical

<b>Citas literales</b>	"La jerarquía es bastante marcada entonces siempre vas a saber hacia quién dirigirte".
	"Hay diversos niveles en los que se concentra la toma de decisiones y luego se va descentralizando".
	"Siempre sale al mando el que tiene mayor grado o la mayor antigüedad si tienen ambos el mismo grado dentro de cada unidad"

### **Necesidades particulares y garantía de información sobre la atención de emergencias**

Las necesidades particulares como término clave ha sido encontrada repetidas veces mientras se interpretaban los resultados, por lo que se entiende que los bomberos voluntarios tienen presente que cada unidad atraviesa sus propias dificultades y por lo tanto requiere de una gestión adecuada y específica en términos de equipos, métodos y roles. En ese sentido, la comunicación efectiva y la garantía de información son fundamentales para asegurar que estas necesidades sean comunicadas y atendidas de manera consciente. A pesar de ello, entre los enunciados se destacó una reducción considerable en el registro de información sobre emergencias a comparación de años anteriores, cuando se apoyaban en formularios detallados que facilitaban la toma de decisiones.

Tabla 7: Necesidades particulares y garantía de información sobre la atención de emergencias

<b>Citas literales</b>	"Ahora solamente se registra el lugar del accidente, la hora que sonó la alarma, la hora que ingresaste y retiraste de la emergencia, toda la demás información se pierde."
------------------------	---

	<p>“...El comandante de la compañía de bomberos que ve el tema administrativo de gestión y el capitán segundo al jefe al mando de la compañía de bomberos que ve la parte operativa de la compañía de bomberos, uno no anda sin la otra parte ya que efectúan gestiones internas de mejora de acuerdo al RIF y de acuerdo a las necesidades de cada compañía de bomberos”</p>
--	---

### Canales formales y su funcionabilidad

Los participantes coinciden en que la comunicación interna se da en gran medida a través de las radios personales y permite la permanencia del flujo horizontal, por el cual los agentes voluntarios se comunican entre brigadas o estaciones sin distinción de cargo. Sin embargo, se esclareció que no les brindan este importante canal, por lo tanto, deben conseguirlos y configurarlos bajo sus propios medios. Asimismo, se mencionan canales formales como los grupos de WhatsApp y el correo institucional, los cuales son usados en gran medida para la transmisión de material académico y de capacitación. También las llamadas telefónicas son un canal alternativo, el cual es usado en su mayoría por los altos mandos ya que son abastecidos con aparatos móviles.

Con respecto a la funcionalidad de los canales, una participación indica que la señal radial podría potenciarse en aspecto técnico, como la instalación de un sistema de geolocalización, lo cual aportaría bastante en situaciones de catástrofes.

*Tabla 8: Canales formales y su funcionabilidad*

<p><b>Citas literales</b></p>	<p>"La comunicación personal es a través de radios, bueno, los teléfonos que se les da solamente al primer y segundo jefe de la compañía, ...para sus comunicaciones de ellos".</p>
-------------------------------	---

	"Dentro de las emergencias, con la central, nos manejamos por medio de la radio muchas veces, también puede ser por vía telefónica, con la central. También nos envían oficios por medio de WhatsApp".
	"Las radios que adquirimos nosotros los bomberos, que tengan un sistema de geolocalización. Eso serviría increíblemente para que la central pueda monitorear en vivo y en directo la ubicación de las unidades y el desplazamiento".

### Tecnologías de información y su oportunidad de mejora continua

Este tema surgió debido a la constante mención de los canales digitales modernos, referencias a la dependencia y necesidad en cuanto a su uso tanto para temas operativos como para la derivación de información de interés general. Aun así, se destaca que las comunicaciones en los grupos oficiales de la compañía son unidireccionales, como algunos grupos de WhatsApp, que solo permiten a los miembros selectos elaborar mensajes.

A su vez, otro desafío por superar serían los problemas de distorsión de la comunicación radial y su posible vulnerabilidad ante ataques cibernéticos y la importancia de garantizar la comunicación encriptada y el flujo constante de información, incluso en situaciones de falta de acceso a Internet.

Tabla 9: Tecnologías de información y su oportunidad de mejora continua

<b>Citas literales</b>	"Cuando no hay sistema que ha ocurrido, hemos sido atacados de manera cibernética y nos dejaron durante muchas semanas".
	"Creo que para las comunicaciones lo inmediato es la comunicación radial, que lógicamente que, si es posible, mejorar la señal, porque por momentos también hay distorsión en la emisión de un mensaje radial y genera problemas injustos en las emergencias".

	"Tenemos que garantizar la comunicación encriptada y el flujo constante de comunicación".
--	---

## B. Experiencia y significado de ser parte del cuerpo de bomberos voluntarios

### Disciplina y valores ante la cultura de prevención

Compartir los conocimientos adquiridos es tarea diaria de todo bombero debido a que es una figura de referencia para los aspirantes y porque informa al realizar sus labores de revisión de equipos e instalaciones. Además, está en su naturaleza realizar planes de prevención para evitar infortunios en los ciudadanos y en sus compañeros de unidad. Es así, que se entiende la cultura de prevención como una función, un compromiso y un deseo por parte del voluntario anteponiéndose a situaciones de peligro. Aunado a ello, los tres participantes declararon a su manera, que sus responsabilidades involucraban constantemente situaciones de vida o muerte, llevándolos a tomar conciencia de la importancia de su labor siendo esto parte de la disciplina con la que son instruidos desde su incorporación al CGBVP.

Tabla 10: Disciplina y valores ante la cultura de prevención

<b>Citas literales</b>	"Los valores que te inculcan ahí es disciplina, mística. La disciplina es vital... Para que las órdenes se cumplan primero que tiene que haber disciplina".
	"Dentro del desempeño de nuestras funciones siempre estamos viendo temas de prevención, de atención de emergencias".
	"El orden, el respeto, el amor al prójimo. Considero que se fue incrementando desde que formé parte del cuerpo de bomberos"



	“Dentro del día a día, también se fomenta un respeto y se enseñan valores”
	“Uno toma más conciencia de la importancia del trabajo, de la cultura de prevención, del hecho de compartir los conocimientos”

### Contexto cultural, antecedentes generacionales y orgullo

Con respecto a las respuestas sobre el cuestionamiento del reconocimiento de la cultura se pudo relacionar nuevamente el aspecto jerárquico ya que la mística y su estructura organizacional son elementos que acompañan a la entidad por mucho tiempo y se mantiene la necesidad de respetarla. A su vez, el sentido generacional es valorado porque se ha evidenciado momentos en los que los más experimentados impactan con sus enseñanzas y cariño, fomentando un legado a seguir. Asimismo, fomentar una actitud de confianza en situaciones de tensión es otra razón por la cual un agente puede sentir orgullo.

Tabla 11: Contexto cultural, antecedentes generacionales y orgullo

<b>Citas literales</b>	“Esa forma de querer la institución la contagiaron bien, la pasaron a mi generación bien, ellos dejaron su huella, te dejan la huella en el alma, te lo juro, y han hecho que esos mismos valores, ese mismo cariño me lo pasaron a mí y ese mismo sentimiento yo se lo he ido pasando a los que han ido llegando después de mí”.
	"Sin ninguna duda creo que el cuerpo bombero es una de las instituciones del estado que más quiere la población, tiene una aceptación altísima, de más de 90% seguramente”.
	"Tengo el enorme privilegio de pertenecer a la bomba”.
	"Creo que todos los bomberos así se sienten orgullosos de pertenecer cada uno en la compañía que le corresponde”.

	"Es sumamente importante y significativa la labor considero que realizamos los bomberos de manera voluntaria."
--	--

### Relaciones interpersonales

Los códigos que conforman el tema de relaciones interpersonales se deben además del factor de confianza, a la cercanía de los grupos, muchas veces considerándose integrantes de una misma familia. Los participantes perciben continuamente los lazos de amistad inquebrantables que manejan los bomberos voluntarios, lo que tiene un efecto contagioso transmitiendo un compañerismo genuino y volviéndose parte de la cultura. Debido a estas nuevas relaciones se puede comprender con mayor amplitud acerca del nivel identitario ya que este representa directamente una ventaja o en su defecto, un obstáculo, en la gestión estratégica de la comunicación interna.

Tabla 12 Relaciones interpersonales

<b>Citas literales</b>	"Uno llega con el entusiasmo de servir y ahí se le inculca lo que es la formación de lazos de amistad fortísimos".
	"En algunos casos se trata de guardar el respeto dentro de la compañía, incluso hay veces en las que se puede dar una conversación de tú o tú dependiendo de la confianza brindada"

### Identificación y búsqueda de la equidad colectiva

Con respecto a este tema agrupado, se toma en consideración las expresiones que indican que el sentido de pertenencia se da más hacia las

unidades operativas que hacia el Cuerpo General debido a sus propias costumbres y tradiciones. En ese sentido, se identifica que una comunicación más fluida y una distribución más equitativa de los beneficios impactaría positivamente ya que lo que quiere un bombero es ver a otro con las herramientas y el conocimiento que requiere. Se reconoce que los bomberos voluntarios siguen formando parte de la institución movidos por la vocación y el deseo de ayudar, más que por buscar reconocimiento personal.

Tabla 13: Identificación y búsqueda de la equidad colectiva

<b>Citas literales</b>	"Llegas a cuidar las cosas como tuyas, tratas de que todo esté operativo y al cien por ciento."
	"Es mi casa y la verdad que ahí la identificación es plena, absoluta".
	"Considero que se podrían manejar mejores beneficios, por ejemplo, el tema de formación académica de los cursos de especialización, habrían de existir mayores convenios de manera equitativa para todos los miembros que cualifiquen, que haya mayores vacantes, que existan mejores convenios con universidades".

### C. Gestión de la comunicación interna para el cumplimiento de objetivos y satisfacción personal

#### Habilidades blandas y comunicación afectiva

Nuevamente se relaciona el código de amistad y familia, aunque en estas respuestas se menciona acerca de las actividades que se celebran y la preocupación mutua entre bomberos, quienes han compartidos experiencias peligrosas, lo que permite desarrollar relaciones sólidas año tras año.

Tabla 14: Habilidades blandas y comunicación afectiva

<b>Citas literales</b>	“Hay cuadros de actividades, eventos por ejemplo por el día del padre y demás”.
	“Cuando tienes tantos años de amistad con alguien, lo quieres como tu familia... eso hace que la amistad sea verdaderamente fuerte con los compañeros de esa época”.

### Manejo de la calidad de la información

Ciertamente, los entrevistados encuentran aspectos en la comunicación interna que no funcionan como estos quisieran, se menciona a la burocracia como la causante de algunas demoras en la solución de problemas de carácter urgente para continuar con sus funciones. Debido a ello, se podría plantear alternativas de canales para informar de manera vertical ascendente y se pueda actuar adecuadamente. En el sentido de calidad de la información, las respuestas refieren que el principal riesgo es la seguridad ocupacional y que se necesita compartir información de valor de manera transparente a todos los públicos internos. Asimismo, se enfatiza que generalmente los bomberos no discuten sobre aspectos privados o sobre sus diferencias, sino que concentran sus fuerzas en servir a la ciudadanía.

Tabla 15: Manejo de la calidad de la información

<b>Citas literales</b>	“Las oportunidades de mejora que se podrían dar es que haya algún canal o alguna forma de derivar algunos problemas, como pasar la información al jefe de área o al primer jefe”.
------------------------	---

	“El tema de la comunicación radial en emergencias es bastante importante y no todos cuentan con un equipo de radio portátil con el que puedan ingresar el incendio”.
	“las personas en puestos administrativos de repente manejan información solamente de manera interna y no lo comparten. Eso es lo que genera un quiebre de la comunicación y el nacimiento de diferencias o conflictos, considero”.

### Atención de los requerimientos y resolución de necesidades

De manera interna, al identificarse una necesidad o una problemática, se informa al jefe parlamentario para obtener su firma en el requerimiento. Las respuestas sugieren que a pesar de que se percibe la aceptación de la estructura jerárquica se preferiría una comunicación más pronta y consciente para no comprometer las funciones ni la calidad de las interacciones entre los miembros. Se acotó que las personas también pueden crear barreras al no compartir abiertamente sus saberes.

Tabla 16: Atención de los requerimientos y resolución de necesidades

<b>Citas literales</b>	“Simplemente ya la comunicación después de pasar por varios escritorios a las finales hasta te olvida de que pediste esta cosa y cuando te aprueban ya el carro se malogró”.
	“Yo he compartido información de interés para todos, como, por ejemplo, no sé, convocatorias de trabajo o algún requerimiento que tenga”

### 3.2 Desarrollo de la propuesta

A raíz de toda la información obtenida en el diagnóstico situacional y el análisis cualitativo, en la presente investigación se planificará una propuesta de mejora que impacte en la comunicación interna de un sector del CGBVP, siguiendo lo establecido en las primeras fases del manual de comunicación interna presentado en Arocas et al. (2021) permitiendo realizar un diagnóstico y diseño de un plan estratégico, además de identificar posibles métricas para su evaluación.

**Estrategia 1:** Programa de Innovación y Comunicación Colaborativa dentro de las unidades básicas operativas.

**Objetivo SMART:** Establecer un programa integral de participación y retroalimentación para generar ideas innovadoras, beneficiar a la comunicación interna y fomentar la colaboración entre los agentes, consiguiendo implementar al menos 2 propuestas mensuales por los próximos 6 meses.

#### **Acciones:**

a. Instaurar las reuniones mensuales y realizar lluvias de ideas con la mayoría de personas del público interno: En estas sesiones se recrearán dinámicas interactivas que derivarán en que los bomberos puedan expresarse, intercambiar experiencias y sentir que su criterio es tomado en cuenta.

b. Crear el espacio digital de innovación y comunicación: Mediante una plataforma virtual de libre acceso, los bomberos pueden adjuntar sus ideas, proyectos o recomendaciones sabiendo que se manejan plazos para su contestación o desarrollo.

c. Diseñar e implementar un nuevo sistema de reconocimientos y un comité para la gestión de información: Entre bomberos de igual o distinto rango pueden elegir felicitarse o motivarse públicamente mediante pines o tarjetas temáticas que se entregarán en las reuniones mensuales. El comité designado se encargará de asegurar la transparencia y la equidad colectiva.

### **Métricas a considerar**

- Porcentaje de propuestas seleccionadas para su implementación.
- Nivel de satisfacción de los bomberos con el programa de participación e innovación, medido a través de encuestas.
- Nivel de participación de los bomberos en la toma de decisiones
- Número de ideas e iniciativas generadas en el espacio digital de innovación y comunicación
- Cantidad de reconocimientos otorgados por mes y temporada.

**Estrategia 2:** Ampliar canales de comunicación vertical ascendente para mejorar el manejo y la calidad de la información

**Objetivo SMART:** Fortalecer los flujos de comunicación interna y los procesos colaborativos entre los bomberos y sus unidades, implementando canales de comunicación vertical ascendente en un plazo de 6 meses, apuntando a un manejo efectivo de los requerimientos ante las necesidades que se presenten.

### **Acciones:**

a. Establecer un canal para la derivación de problemas y requerimientos hacia los altos mandos para una atención más pronta y consciente.

b. Crear un foro digital en donde se discutan las experiencias y apreciaciones en cuanto al nuevo canal, además, se usará como archivo documental en donde se evidencie las nuevas interacciones, sus efectos, o, por el contrario, omisiones.

c. Realizar capacitaciones con temas referentes al trabajo en equipo y a la cultura de compartir datos de valor para fortalecer la confianza y la colaboración entre bomberos de distintos cargos jerárquicos.

#### **Métricas a considerar:**

- Tiempo promedio de respuesta y resolución de problemas.
- Número de participantes en el foro digital de discusión
- Detalle de las Impresiones positivas y negativas rescatadas
- Porcentaje de bomberos capacitados en el manejo adecuado de la información
- Calidad de interacción entre los bomberos en la plataforma.

## **IV. Conclusiones y recomendaciones**

### **4.1 Conclusiones**

En esta tesis se elaboró una propuesta de mejora de la comunicación interna para las compañías de bomberos de Lima Centro. Este estudio permitió identificar patrones y percepciones relevantes en cuanto a la eficacia de la comunicación interna, la experiencia de ser parte del cuerpo de bomberos y la gestión de la comunicación interna para el cumplimiento de objetivos y satisfacción personal. A través del análisis inductivo de datos y las citas literales de los participantes, se han



obtenido acercamientos y conceptos que aportan de manera valiosa al fenómeno estudiado.

El análisis de la comunicación interna en el CGBVP y la construcción del diagnóstico situacional reveló que la disciplina y el uso de tecnologías de información son factores fundamentales para una comunicación eficaz en situaciones de emergencia. La existencia de canales formales como el sistema Extranet y la comunicación radial, así como la jerarquía establecida, facilitan la transmisión de información crucial para la toma de decisiones rápidas en situaciones peligrosas. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en cuanto a la calidad de la información y la oportunidad de acceso a la misma, lo que sugiere la implementación de canales más ágiles y seguros.

Por su lado, en uno de los temas centrales revelados en la codificación selectiva, llamado experiencia y significado de ser parte del cuerpo de bomberos voluntarios, se ha encontrado que la mística y cultura de prevención son fundamentales en el desarrollo las funciones y se perciben desde la integración a las unidades. De esta manera, se comprendió la influencia del vínculo identitario con factores como el sentido generacional, los cuales repercuten en el orgullo que sienten los bomberos por pertenecer a esta entidad. Las relaciones interpersonales, basadas en la amistad y la cercanía, contribuyen a fortalecer la sinergia del grupo y la identidad como parte de una familia.

Sobre la gestión de la comunicación interna para el cumplimiento de objetivos y satisfacción personal, se interpretó la importancia de desarrollar

habilidades blandas y una comunicación afectiva para fortalecer los equipos de trabajo. Se resaltó, además, la necesidad de mejorar el manejo de la calidad de la información, ampliando los canales de comunicación vertical ascendente para una atención más pronta y consciente. Asimismo, se ha enfatizado en la importancia de fomentar la participación y la retroalimentación para generar ideas innovadoras y mejorar la comunicación interna.

La propuesta de mejora diseñada a partir de los hallazgos de la investigación incluye dos estrategias clave. La primera busca establecer un programa de innovación y comunicación colaborativa dentro de las unidades básicas operativas para fomentar la participación y retroalimentación, generar ideas innovadoras y mejorar las interacciones internas. La segunda estrategia se enfoca en ampliar los canales de comunicación vertical ascendente para mejorar el manejo y la calidad de la información, fortaleciendo los flujos de comunicación interna y los procesos colaborativos entre los bomberos y sus unidades.

Por último, la comunicación interna para los bomberos, es un elemento clave para desempeñar con éxito sus responsabilidades y para alcanzar la satisfacción personal. La consideración o implementación de las estrategias propuestas puede contribuir a mejorar la eficacia de la comunicación interna, fortalecer el sentido de pertenencia y perfeccionar la calidad de su labor cívica.

## 4.2 Recomendaciones

Establecidas las conclusiones, se recomienda seguir ampliando los estudios y relaciones de la comunicación interna como fenómeno humano ya que se generan puntos de vista interesantes y necesarios.

Además, se invita a la capacitación constante por parte de las organizaciones en temas de habilidades blandas en relación a la comunicación como lo son la empatía, la retroalimentación y la escucha activa. En ese sentido, fomentar las expresiones de agradecimiento o recompensa podrían usarse como motivación extrínseca y como estrategia crear equipos de trabajo exitosos.

## V. Referencias bibliográficas

Abendaño, M., & Sánchez, L. (2020). De la comunicación interna al diálogo organizacional. *Cuadernos Artesanos de Comunicación*, (178), 47-60.  
<http://www.cuadernosartesanos.org/2020/cac178.pdf>

Agencia Andina. (2021). Presidente Sagasti ratifica apoyo del gobierno a labor de los bomberos. *Prensa Presidencia*.  
<https://andina.pe/agencia/noticia-presidente-sagasti-ratifica-apoyo-del-gobierno-a-labor-los-bomberos-828673.aspx>

Álvarez, E., & Asencio, E. (2023). Estado de la comunicación organizacional dentro de un consorcio de investigación científica y tecnología. *Sintaxis*, (10), 57-79. <https://doi.org/10.36105/stx.2023n10.05>

Álvarez, L. (2019). *Modelo de gestión comunicativa basado en teoría DEMING para mejorar la comunicación interna en la Compañía de Bomberos Laredo 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo].  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14511/Alvarez%20Fernandez%20Laura%20Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting.  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)

Arocas, M., Miquel, S., & Aced, C. (2021, febrero). *Manual de Comunicación Interna*, Asociación de Directivos de Comunicación.

[https://www.dircom.org/wp-](https://www.dircom.org/wp-content/uploads/2021/07/manual_comunicacion_interna_dircom.pdf)

[content/uploads/2021/07/manual\\_comunicacion\\_interna\\_dircom.pdf](https://www.dircom.org/wp-content/uploads/2021/07/manual_comunicacion_interna_dircom.pdf)

Bello, G. (2022, 29 de julio). *La comunicación como el instrumento clave en la gestión organizacional*. Universidad Militar Nueva Granada.

<http://hdl.handle.net/10654/43960>

Braimah, Y. (2021). *Developing an effective internal communication framework for Ghana's law enforcement services* [Tesis de maestría, Ghana Institute of Journalism].

<https://repository.gij.edu.gh/bitstream/handle/gijdr/152/Developing%20An%20Effective%20Internal%20Communication%20Framework%20For%20Ghana%e2%80%99s%20Law%20Enforcement%20Services.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cárdenas, D. (2019). *Iniciativa de mejoramiento de canales de información del Cuerpo de Bomberos de Tegucigalpa Honduras* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Centroamérica].

<https://repositorio.unitec.edu/xmlui/bitstream/handle/123456789/8536/11723015-julio2019-m10-t.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chimbo, J., & Tipán, J. (2023). *Incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del cuerpo de bomberos del cantón Pujilí en el período 2022- 2023*.

[Tesis de grado, Universidad Técnica de Cotopaxi].

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10071/1/PI-002381.pdf>

Comunidad Andina. (2016). *Glosario de términos y conceptos de la gestión del riesgo de desastres para los países miembros de la Comunidad Andina.*

<https://www.comunidadandina.org/StaticFiles/2018619133838GlosarioGestionDeRiesgoSGCA.pdf>

Consejo de Organizaciones de Estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Información. (2019). *Guía de Comunicación de Instituciones.*

<https://coeci.org.pe/wp-content/uploads/2019/04/guia-comunicacion-instituciones.pdf>

Contraloría General de la República. (2015). *Concurso Público de Méritos N°01-2015-CG.*

[http://doc.contraloria.gob.pe/soa/convocatorias/2015/c\\_01\\_2015/18%20Cuervo%20General%20de%20Bomberos%20del%20Peru%2013,14%20y%2015.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/soa/convocatorias/2015/c_01_2015/18%20Cuervo%20General%20de%20Bomberos%20del%20Peru%2013,14%20y%2015.pdf)

Cornejo, V., & Flores, S. (2020). Modelo para el diseño organizacional basado en cualidades. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação, Lousada Iss.*, (27), 735-736.

<https://www.proquest.com/openview/8a2868ccf43245be0094007e01479d5a/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbln>

Coz, J. (2009). *Historia del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Perú. Al cierre del milenio. 1860 – 2000*. Comandancia General del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Perú.

<http://bvpad.indeci.gob.pe/doc/pdf/esp/doc2387/doc2387-contenido.pdf>

Cubillos, C. (2018). Ética organizacional aplicada. Estudio de caso de una organización de servicios sociales en España. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, (28), 111-112.

[https://www.researchgate.net/publication/322560845\\_Etica\\_organizacional\\_aplicada\\_Estudio\\_de\\_caso\\_de\\_una\\_organizacion\\_de\\_servicios\\_sociales\\_en\\_Espana](https://www.researchgate.net/publication/322560845_Etica_organizacional_aplicada_Estudio_de_caso_de_una_organizacion_de_servicios_sociales_en_Espana)

Cuerpo de bomberos voluntarios del Perú. (2008). *Reglamento interno de funcionamiento (según dl 1260)*.

<http://www.bomberosperu.gob.pe/files/popup/282.pdf>

Dávila, R., Agüero, E., Ruiz J., & Guanilo C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26 (5), 666-667.

[https://www.researchgate.net/publication/353890826\\_Clima\\_organizacional\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_una\\_empresa\\_industrial\\_peruana](https://www.researchgate.net/publication/353890826_Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_en_una_empresa_industrial_peruana)

Decreto Supremo 004 de 2017-MIMP. Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 28238 Ley General del Voluntariado. 21 de mayo de 2017. Diario Oficial El Peruano N°14082.

Digital Transformation Company. (2020). *Qué es la Omnicanalidad y 6 claves para tener una estrategia de éxito.* Aggity.

[https://aggity.com/wpcontent/uploads/2020/10/Ebook Marketing Digital o mnicanalidad.pdf](https://aggity.com/wpcontent/uploads/2020/10/Ebook_Marketing_Digital_o_mnicanalidad.pdf)

Europa Express. (2022, 14 de noviembre). Más de 300 bomberos solicitan reunirse con el Gobierno foral ante el "abandono" del servicio. Diario de Navarra.

<https://www.diariodenavarra.es/noticias/navarra/2022/11/14/300-bomberos-solicitan-reuniones-gobierno-foral-el-abandono-servicio-548315-300.html>

Fajardo, I., & Nivia, J. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional: ejes de la comunicación, guía de conceptos y saberes.* Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

[https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field\\_attached\\_file/pdf\\_relac\\_publ\\_y\\_com\\_completo\\_04-27-16\\_copia.pdf](https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field_attached_file/pdf_relac_publ_y_com_completo_04-27-16_copia.pdf)

Fontrodona, J., & Muller P. (2020). *Reputación corporativa, transparencia y calidad informativa.* Cuadernos de la Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa.

<https://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0539.pdf>

Guerrero, D. (2017). *La gestión de los Stakeholders y su planificación* [Diapositivas de Power Point]. Repositorio Institucional PIRHUA.



[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3400/31.\\_La\\_gestion\\_d\\_e\\_los\\_stakeholders\\_y\\_su\\_planificacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3400/31._La_gestion_d_e_los_stakeholders_y_su_planificacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guerrero, M., Sotelo, J., & Cabezuelo, F. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *International Journal of Communication Research*, (206), 27-28.

<https://revistasinvestigacion.esic.edu/adresearch/index.php/adresearch/article/view/206>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Jadán, P., Mackencie, C., Sánchez, M., & Sobenis, J. (2019, 27 de diciembre). Plan estratégico de comunicación interna, para fortalecer los procesos administrativos de la Universidad técnica de Baboyo, extensión Quevedo. *Journal of Science and Research*, 4(CIEIS2019), 196–212.  
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/767>

Julca, F. (2021). *Comunicación interna: De lo tradicional a lo digital*. Universidad Autónoma del Perú.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1164>

León R., & León, J. (2019, 03 de julio). Ruido y rumor en la comunicación. *Revista Helios de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Privada*, 3(1), 53-54. <http://journal.upao.edu.pe/Helios/article/view/1103>

Marín, H., Ramos, N., Astorga, A., & Breinbauer, A. (2017). *Estrategias de afrontamiento psicológico y salud mental en bomberos* [Archivo PDF]. Academia Nacional de Bomberos de Chile.  
[https://www.anb.cl/documentos\\_sitio/34734\\_Informe\\_investigacion.pdf](https://www.anb.cl/documentos_sitio/34734_Informe_investigacion.pdf)

Ministerio del Interior. (2022). *Bomberos atendieron más de 18,000 emergencias a nivel nacional en solo 100 días*.  
<https://www.gob.pe/institucion/mininter/noticias/665481-bomberos-atendieron-mas-de-18-000-emergencias-a-nivel-nacional-en-solo-100-dias>

Miño, A. (2019). *Plan de comunicación interna y las políticas de comunicación de las compañías de bomberos de Lima* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú].  
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/6761>

Nacional Financiera. (2004). *Fundamentos de negocio. Recursos Humanos: Cómo enfrentar y dirigir los cambios (Desarrollo organizacional) La capacitación en la empresa*.  
[https://www.nafin.com/portaInf/files/secciones/capacitacion\\_asitencia/pdf/Fundamentos%20de%20negocio/Recursos%20Humanos/recursos\\_humanos5\\_3.pdf](https://www.nafin.com/portaInf/files/secciones/capacitacion_asitencia/pdf/Fundamentos%20de%20negocio/Recursos%20Humanos/recursos_humanos5_3.pdf)

Namhata, R., & Patnaik, P. (2019). *The 'Verticals', 'Horizontal', and 'Diagonals' in Organisational Communication: Developing Models to Mitigate Communication Barriers Through Social Media Applications*. Digital Business.

[https://www.researchgate.net/publication/326656285\\_The\\_'Verticals'\\_-'Horizontal's'\\_and\\_'Diagonals'\\_in\\_Organisational\\_Communication\\_Developing\\_Models\\_to\\_Mitigate\\_Communication\\_Barriers\\_Through\\_Social\\_Media\\_Applications](https://www.researchgate.net/publication/326656285_The_'Verticals'_-'Horizontal's'_and_'Diagonals'_in_Organisational_Communication_Developing_Models_to_Mitigate_Communication_Barriers_Through_Social_Media_Applications)

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a ed.).

Ediciones de la U.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

Pazmiño, A., Poma, M., Gavilánez, V., Ordoñez, L., & Smarandache, F. (2020). *Administración de empresas. Elementos básicos*. Pons Publishing House

<https://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>

Pineda, A. (2020, 20 de enero). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista Gestión, Organizaciones Y Negocios*, 7(1), 9-25.

<https://doi.org/10.22579/23463910.182>

Popa, F. (2020). Internal Communication during the Crisis. Case study-Suceava County Hospital. *European Integration Realities Perspectives Proceedings*, 15(1).

<https://proceedings.univ-danubius.ro/index.php/eirp/article/view/2025/2155>

Puertas, R., Abendaño, M., & Valdiviezo, C. (2020, 30 de abril). Comunicar: de la táctica a la estrategia. *Cuadernos Artesanos de Comunicación*, (178), 53-55.

<https://issuu.com/revistalatinadecomunicacion/docs/cac178>

Rojas, W. (2022, 01 de diciembre). La relevancia de la investigación cualitativa, *Stadium Veritatis*, 20(26), 85-86.

<https://studium.ucss.edu.pe/index.php/SV/article/view/353>

Rosales, A., Sanz, O., & Guzmán, A. (2022, 14 de agosto). La comunicación interna desde el liderazgo administrativo-emocional: necesidad en las unidades educativas ecuatorianas. *Maestro y sociedad*, 19(3), 1268-1269.

<https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5672>

Sladogna, M. (2017). *Productividad - definiciones y perspectivas para la negociación colectiva* [Archivo PDF]. Red Eurolatinoamericana de Análisis del Trabajo y Sindicalismo.

<http://www.relats.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>

Visma Latinoamérica. (2019). *El arte del feedback: Cómo desarrollar una cultura de feedback efectiva*. Visma Latam

[https://latam.visma.com/globalassets/documents/latam/pdf/e-book\\_elartedelfeedback.pdf](https://latam.visma.com/globalassets/documents/latam/pdf/e-book_elartedelfeedback.pdf)

Vivas, A., & Saavedra, P. (2019, 05 de septiembre). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis. *Revista Scientific*, 4, 116-135.

<https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173008/html/>

## VI. ANEXOS

## 6.1 Reporte de similitud Turnitin

### Similarity Report

PAPER NAME

**grupo 15.pdf**

AUTHOR

**RENZO MARTIN BRACAMONTE VALLE**

WORD COUNT

**18369 Words**

CHARACTER COUNT

**105333 Characters**

PAGE COUNT

**98 Pages**

FILE SIZE

**1.7MB**

SUBMISSION DATE

**Jul 22, 2023 2:03 AM GMT-5**

REPORT DATE

**Jul 22, 2023 2:04 AM GMT-5**

#### ● 22% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- 10% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 17% Submitted Works database

#### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material

AUTOR

**Renzo Martin Bracamonte Valle**

**7331218193**

ASESORA

**Karina Lisbeth Landeo Minaya**

**08888384**

Summary

## 6.2 Matriz de consistencia


Propuesta de mejora de la comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro, 2022				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	SUPUESTO HIPOTÉTICO GENERAL	CATEGORÍA DE ANÁLISIS	METODOLOGÍA
<p>¿Cómo la elaboración de la propuesta de mejora de la comunicación interna beneficiará a las compañías de bomberos de Lima Centro?</p>	<p>Elaborar una propuesta de mejora de la comunicación interna para las compañías de bomberos de Lima Centro.</p>	<p>La elaboración de una propuesta de mejora en la comunicación interna beneficiará a las compañías de bomberos de Lima Centro, debido a que mejorará el flujo de información y fomentará el uso de canales de comunicación influyendo positivamente en la ejecución de funciones y las relaciones laborales de los agentes voluntarios.</p>	Comunicación Interna	<p>Tipo de Investigación Investigación Básica</p> <p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Tipo de diseño Fenomenológico</p> <p>Técnica de recolección de datos Entrevistas semiestructuradas</p> <p>Instrumento de recolección de datos: Ficha de entrevista</p> <p>Participantes 3 bomberos voluntarios pertenecientes al CGBVP Lima Centro.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuál es el diagnóstico situacional de los procesos de comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro?</p> <p>¿Cómo influye el vínculo identitario en la comunicación interna de las compañías de bomberos de Lima Centro?</p> <p>¿Cómo se puede establecer una propuesta que influya en la comunicación interna para entender las interacciones de las compañías de bomberos de Lima centro?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Realizar un diagnóstico situacional de los procesos de comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro.</p> <p>Comprender la influencia del vínculo identitario en la comunicación interna de las compañías de bomberos de Lima Centro.</p> <p>Establecer una propuesta que influya en la comunicación interna para entender las interacciones de las compañías de bomberos de Lima centro.</p>	<p><b>SUPUESTOS HIPOTÉTICOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>El diagnóstico situacional de los procesos de comunicación interna ayudará a reconocer de qué manera se comunican las compañías de bomberos de Lima centro en sus actividades internas.</p> <p>Comprender la influencia del vínculo identitario en la comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro permitirá indagar si es que se requiere un reforzamiento en la impregnación de la cultura y/o afianzar las relaciones interpersonales.</p> <p>Establecer una propuesta que influya en la comunicación interna y en las interacciones de las compañías de bomberos de Lima Centro servirá como material de referencia o sugerencia.</p>		

### 6.3 Matriz de categorización

Propuesta de mejora de la comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro, 2022					
Instrumento: Entrevista semiestructurada					
Objetivo general	Objetivos específicos	Categoría	Subcategorías	N°	Preguntas
Elaborar una propuesta de mejora de la comunicación interna para las compañías de bomberos de Lima Centro	Realizar un diagnóstico situacional de los procesos de comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro.	Diagnóstico Situacional	Tipo de comunicación Interna	1	¿Cómo crees que se dan las interacciones entre los puestos con distintos niveles jerárquicos en tu organización?
				2	¿Qué tipo de información consideras que debería ser comunicado de manera interna?
			Canales de comunicación interna	3	¿Cuáles son las herramientas de comunicación interna o dispositivos de TIC (tecnologías) que tienen disponibles con regularidad para ejercer sus funciones?
				4	¿Crees necesaria la implementación de nuevos canales comunicacionales o la mejora de alguno existente?
	Comprender la influencia del vínculo identitario en la comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro.	Vínculo Identitario	Reconocimiento de cultura y valores organizacionales	5	¿Cuáles son las características que definen la personalidad de tu organización?
			Sentido de pertenencia	6	¿Te sientes valorado como individuo por el CGBVP?
	Formular una propuesta que influya en la comunicación interna a partir del plan de comunicaciones general para entender las interacciones de las compañías de bomberos de Lima centro.	Formulación de propuesta	Participación colectiva	7	¿Cómo se fomenta la participación y las dinámicas en equipos en tu compañía de bomberos?
			Barreras Comunicacionales	8	¿Cuáles son los desafíos que suelen intervenir en el correcto flujo de información relevante?



## 6.4 Diseño de instrumento: guía de entrevista

 <b>Propuesta de mejora de la comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro, 2022</b>	
<p>Indicaciones: Estimados participantes, la investigación referente a esta entrevista tiene como objetivos realizar un diagnóstico situacional de los procesos de comunicación interna, comprender la influencia del vínculo identitario en las unidades operativas y establecer una propuesta que influya en los procesos internos para entender las interacciones de las compañías de bomberos de Lima centro. Por ello, se solicita su disponibilidad, ya que sus respuestas ayudarán a concluir la investigación.</p>	
<b>LISTA DE PREGUNTAS</b>	
1.	¿Cómo crees que se dan las interacciones entre los puestos con distintos niveles jerárquicos en tu organización?
2.	¿Qué tipo de información consideras que debería ser comunicado de manera interna?
3.	¿Cuáles son las herramientas de comunicación interna o dispositivos de TIC (tecnologías) que tienen disponibles con regularidad para ejercer sus funciones?
4.	¿Crees necesaria la implementación de nuevos canales comunicacionales o la mejora de alguno existente?
5.	¿Cuáles son las características que definen la personalidad de tu organización?
6.	¿Te sientes valorado como individuo por el CGBVP?
7.	¿Cómo se fomenta la participación y las dinámicas en equipos en tu compañía?
8.	¿Cuáles son los desafíos que suelen intervenir en el correcto flujo de información relevante?

## 6.5 Ficha de consentimiento informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE ENTREVISTA

El propósito de esta ficha de consentimiento tiene como objetivo brindarte una clara explicación sobre el propósito y tu rol en esta investigación.

Por ello, la presente investigación es conducida por el estudiante Renzo Martín Bracamonte Valle, la cual tiene los siguientes objetivos:

Objetivo general: Propuesta de mejora para la comunicación interna del

CGBVP de Lima Centro.

Objetivo específicos:

-Realizar un diagnóstico situacional de los procesos de comunicación interna en las compañías de bomberos de Lima Centro.

-Comprender la influencia del vínculo identitario en la comunicación interna en las unidades operativas,

- Establecer una propuesta que influya en la comunicación interna para entender las interacciones de las compañías de bomberos de Lima centro.

Si decides participar, se te solicitará que respondas todas las preguntas formuladas en aproximadamente 20 minutos de tu tiempo y la información proporcionada será grabada para que el investigador pueda transcribir tus ideas posteriormente.

Es importante destacar que tu participación en esta investigación es voluntaria. La información obtenida será tratada de manera confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera del proyecto en cuestión. Tus respuestas serán transcritas y podrás leerlas y aprobarlas mediante una firma anónima. Posterior transcripción, las grabaciones serán archivadas.

Si tienes alguna pregunta sobre tu participación, no dudes en hacerla en cualquier momento. Además, recuerda que tienes el derecho de retirarse de la entrevista en cualquier momento sin que esto te perjudique de ninguna manera. En caso de que alguna de las preguntas resulte incómoda, puedes informar con inmediatez al investigador o de optar por no responder.

Agradezco de antemano tu participación.

Yo, \_\_\_\_\_ acepto participar de manera voluntaria en esta investigación, la cual es llevada a cabo por el estudiante Renzo Martín Bracamonte Valle. Mediante este documento declaro que he sido informado sobre el propósito del estudio, el cual busca proponer mejoras para la comunicación interna del CGBVP de Lima Centro.

Asimismo, me han indicado que se me solicitará responder ante una entrevista que tomará aproximadamente 20 minutos y reconozco que la información proporcionada será tratada de manera confidencial y solo será utilizada para los objetivos establecidos. Además, tengo la seguridad que puedo realizar planteamientos relacionados con el estudio en cualquier momento y que tengo la libertad de retirarme de la investigación sin consecuencias negativas a mi persona.

Si tengo alguna consulta acerca puedo comunicarme a través de Whatsapp al número 967292172 o al correo electrónico renzobv\_97@hotmail.es.

Comprendo que se me proporcionará una copia de este consentimiento y también tendré la opción de firmar la transcripción de la entrevista. Por último, podré solicitar información sobre los resultados de la investigación una vez que haya concluido.

\_\_\_\_\_  
Nombre del Participante

\_\_\_\_\_  
Firma del Participante

\_\_\_\_\_  
Fecha

## 6.6 Validación de expertos

### Validación de instrumento por experto

#### Instrucciones:

Estimado estudiante, la constancia de validación de instrumento sólo el aplicable con los siguientes requisitos:

1. Revisión y congruencia de la matriz de operacionalización
2. Instrumento con formato establecido considerando:
  - 2.1. Enfoque mixto-cuantitativo (variable- dimensiones-indicadores-ítems-escala de medición)
  - 2.2. Enfoque cualitativo (matriz de categorización-categorías analíticas-subcategorías- preguntas)

Importante: Antes de aplicarlos debe validarlos con tres (3) expertos

### CONSTANCIA DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO

N°	CATEGORÍAS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Recomendaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIAGNÓSTICO SITUACIONAL</b>							
1	¿Cómo crees que se dan las interacciones entre los puestos con distintos niveles jerárquicos en tu organización?	X		X		X		
2	¿Qué tipo de información consideras que debería ser comunicado de manera interna?	X		X		X		
3	¿Cuáles son las herramientas de comunicación interna o dispositivos de TIC (tecnologías) que tienen disponibles con regularidad para ejercer sus funciones?	X		X		X		
4	¿Crees necesaria la implementación de nuevos canales comunicacionales o la mejora de alguno existente?	X		X		X		
	<b>VÍNCULO IDENTITARIO</b>							
5	¿Cuáles son las características que definen la personalidad de tu organización?	X		X		X		

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem o pregunta corresponde y es congruente con la dimensión

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem o pregunta representa y valora a la dimensión en su análisis y medida

<sup>3</sup> Claridad: El ítem o pregunta es claro, concreto, sin ambigüedades y es comprensible al leerse.

6	¿Te sientes valorado como individuo por el CGBVP?	X		X		X	
	FORMULACIÓN DE PROPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No
7	¿Cómo se fomenta la participación y las dinámicas en equipos en tu compañía de bomberos?	X		X		X	
8	¿Cuáles son los desafíos que suelen intervenir en el correcto flujo de información relevante?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay validez de contenido)<sup>4</sup> \_\_\_Existe Validez de contenido

Decisión de experto: Aplicable ( X ) Aplicable después corregir ( )

Datos del experto 1: \_Dr/Mag\_\_\_Karina Lisbeth Landeo Minaya

DNI.\_\_\_08888384 \_ Profesión: Administración de la educación

Lima, ..... de ..... de 2023



\_\_\_\_\_  
Firma de experto

<sup>4</sup> Validez de contenido: o (validez de expertos) Los ítems o preguntas que contiene el instrumento establecen relación con la dimensión/subcategoría, variables/categoría analítica/hipótesis y las teorías o enfoques teóricos lo que asegura la validez del constructo.