


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a blue and red design, set against a background of a globe. The shield is flanked by two golden lions. The shield is supported by two figures, one on each side. The entire emblem is encircled by a grey border containing the Latin motto "LETTERAS ORBE CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA GUATEMALENSIS INTER" in a serif font.

**“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA
FORTALECER EL CLIMA LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE
RELACIONES PÚBLICAS DEL BENEMÉRITO CUERPO
VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA”**

VILMA EUGENIA COTÓM NIMATUJ

Licenciada En Ciencias De La Comunicación

Guatemala, septiembre de 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

**“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA
FORTALECER EL CLIMA LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE
RELACIONES PÚBLICAS DEL BENEMÉRITO CUERPO
VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por

VILMA EUGENIA COTÓM NIMATUJ

Previo a optar el título de:

Licenciada En Ciencias De La Comunicación

Guatemala, septiembre de 2015

CONSEJO DIRECTIVO

DIRECTOR

Lic. Julio Moreno Sebastián

Secretaria Administrativa

M.A. Claudia Molina

Representantes Docentes

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

Representante de Egresados

Lic. Michael González Bártres

Representantes Estudiantiles

Pub. Joseph Mena

Pub. Carlos León

Coordinador de EPS

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisor de EPS

Lic. Fernando I. Flores Barrios



FUERZA ACTIVA
Teléfono de emergencia 122
Teléfonos: 2232-6205 y 2232-6667

BENEMERITO
CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA
ENTIDAD AUTÓNOMA RECONOCIDA POR EL GOBIERNO DE LA REPUBLICA
DISCIPLINA - HONOR - ABNEGACIÓN

Estación Central
"LIC. RODRIGO GONZALEZ ALLENDES"

Administración
1a. Avenida 18-97, Zona 3
Teléfonos: 2230-3124, 2251-4080
Telefax: 2251-7104 • 2220-8715
relacionespublicas.cvb@gmail.com
escuelanacionaldebomberos@hotmail.com
secretariacvb@gmail.com
cvbguate@intelnet.net.gt

Guatemala, 31 de julio de 2015

Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:


Reciba un cordial saludo del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, esperando que sus actividades se desarrollen con éxito.

Por medio de la presente, hacemos constar que Vilma Eugenia Cotóm Nimatuj, quién se identifica con DPI 2189 94133 0101 y número de carné 8717137 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta entidad específicamente en el Departamento de Relaciones Públicas, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica que comprendió del 04 de mayo al 31 de julio del año en curso.

Realizando durante el tiempo estipulado actividades en base al proyecto "ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DEL BENEMÉRITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA", todo con el material comunicacional respectivo, debidamente entregado y recibido por el Departamento de RRPP del CBV. Por lo cual manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo presentado por la epesista.

En tal virtud, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA.

Atentamente,


Mayor José Carlos Sierra Morales
Jefe de Personal





Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 23 de octubre de 2015

Estudiante
Vilma Eugenia Cotóm Nimatuj
Carné: 8717137
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

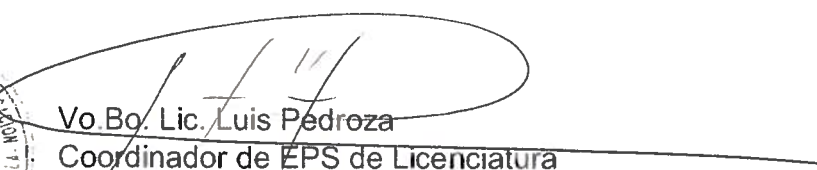
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DEL BENEMÉRITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA".

El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Fernando Flores Barrios
Supervisor de EPS Licenciatura




Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza
Coordinador de EPS de Licenciatura
Sección "A"



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo.

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

A Dios y a la Virgen María:

Porque todas sus promesas se han ido cumpliendo en mí, por su grande fidelidad, por permitirme llegar a este momento tan importante y por ser una madre que intercede por mí en todo tiempo.

A MIS PADRES:

Pablo Samuel Cotom Pac y María Josefina Nimatuj de Cotom (+) por darme la existencia y en ella la capacidad de superarme y apoyarme en este camino difícil y arduo de la vida, gracias porque con su ejemplo de vida me han ayudado a construir y forjar lo que ahora soy.

A MI ESPOSO:

Jacinto Gerardo Rodríguez Sicán (+) porque sé que desde el cielo a cuidado de nosotros y hoy celebra conmigo este momento que tanto deseo ver, te llevo en mi alma y corazón.

A MIS HIJOS:

José Andrés, Ana Isabel y Ángel David porque son la fuente y motor de inspiración para el culmen de mi carrera, por el apoyo y comprensión que me brindaron durante este tiempo de estudio, los quiero mucho.

A TODA MI FAMILIA:

Primordialmente a mis 9 hermanos en especial a Lucky, Julio, Mynor y Lucina porque su ejemplo de lucha me ha impulsado a no flaquear en mis objetivos.

A MIS SOBRINOS:

Con especial cariño por todos los momentos vividos. Se les quiere.

AL BENEMÉRITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA:

A las autoridades Comandante General César González, Contador Tesorero Telma de León, Jefe de Personal Mayor José Sierra, a los compañeros del Departamento de RRPP por su apoyo incondicional para realizar el EPS.

A MIS HERMANOS DE COMUNIDAD:

Gracias por sus oraciones y por estar siempre a mi lado, se les quiere.

A MIS AMIGOS:

Especialmente a la familia Higueros-Girón, Evelyn García, Corina Ambrosio, Sabrina Sosa, por haberme apoyado y animado a seguir adelante en mi vida profesional, muchas gracias desde lo profundo de mi corazón.

A LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN:

Por la oportunidad que se me da de crecer profesionalmente.

AL EQUIPO DE ASESORES DE EPS:

Por toda la motivación y sustento moral, especialmente al Licenciado Fernando Flores por todo el apoyo y orientación brindada en la realización de este proyecto.

Y, a todos aquellos que de alguna manera han influido en mi vida dejándome grandes enseñanzas, su cariño y su amistad, igualmente mi cariño para ustedes.

INDICE

RESUMEN.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	X
JUSTIFICACIÓN.....	XI
CAPITULO I.....	1
1 DIAGNÓSTICO.....	1
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	1
1.1.1 Objetivo General.....	1
1.1.2 Objetivos Específicos.....	1
1.2 LA INSTITUCIÓN:.....	2
1.2.1 Ubicación Geográfica.....	2
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas.....	2
1.2.3 Antecedentes o Historia.....	3
1.2.4 Departamentos o Dependencias.....	4
1.2.5 Misión.....	5
1.2.6 Visión.....	5
1.2.7 Objetivos Institucionales.....	5
1.2.8 Público Objetivo.....	6
1.2.9 Organigrama.....	7
1.3 METODOLOGÍA.....	8
1.3.1 Descripción del Método.....	8
1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	8
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico.....	9
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS.....	10
1.4.1 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.....	10
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA.....	13
1.5.1 Fortalezas.....	13
1.5.2 Oportunidades.....	13
1.5.3 Debilidades.....	13
1.5.4 Amenazas.....	14

CAPITULO II.....	15
2 PLAN DE COMUNICACIÓN	15
2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	15
2.2 OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN	15
2.2.1 Objetivo General	15
2.2.2 Objetivos Específicos	16
2.3 PÚBLICO OBJETIVO	16
2.4 MENSAJE	16
2.5 ESTRATEGIA COMUNICACIONAL	17
2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN	17
CAPÍTULO III.....	18
3 INFORME DE EJECUCIÓN	18
3.1 PROYECTO DESARROLLADO	18
3.1.1 Financiamiento	18
3.1.2 Presupuesto.....	19
3.1.3 Beneficiarios	19
3.1.4 Recursos humanos.....	20
3.1.5 Área geográfica de acción.....	20
3.2 ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	21
3.2.1 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA:.....	21
3.2.2 ACCIONES DESARROLLADAS:.....	22
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	32
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)	33
3.4.1 FICHAS DE CONTROL DE ASISTENCIA A PRÁCTICA.....	33
3.4.2 FICHA DE EVALUACIÓN.....	35
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES	37
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	38

<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	45
<i>E GRAFÍA</i>	46
<i>ANEXOS</i>	47
<i>Modelo de la encuesta</i>	48
<i>Vaciado de la encuesta</i>	48
<i>Fotografías</i>	49

RESUMEN

Nombre de la Institución:

BENEMÉRITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA

Nombre del Proyecto:

FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DEL BENEMÉRITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA

Objetivos del Proyecto:

General:

Homogeneizar los procesos y procedimientos de la comunicación interna obteniendo como resultado una mejora continua del clima laboral, involucrar a los colaboradores del Departamento de Relaciones Públicas del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala en el rol de una comunicación eficaz y efectiva que les permita transmitir los valores intangibles sobre los que se asienta la Institución.

Específicos:

- Utilizar los medios alternativos de comunicación con los que se cuenta
- Hacer uso de la comunicación bidireccional para evitar conflictos que dañen el trabajo en equipo
- Empoderar al colaborador del Departamento para que este a su vez tenga sentido de pertenencia
- Hacer uso de la guía que se creó para el Departamento de Relaciones Públicas

Sinopsis:

El Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala cuenta con un Departamento de Relaciones Públicas en donde se ha desarrollado este proyecto, el cual ha consistido en mejorar la calidad comunicacional del Departamento a través del uso de estrategias sencillas y fáciles de reconocer pero que son de mucha importancia para el avance de este proyecto.

El primer paso del proyecto consistió en realizar un diagnóstico comunicacional, se hizo uso de una metodología de observación así de como de un instrumento que permitiera evaluar en forma cuantitativa y cualitativa el nivel de comunicación interna del Departamento de Relaciones Públicas.

El segundo paso se creó un plan de comunicación que diera respuesta a los resultados de la encuesta, para lo cual se determinó que hacía falta una guía que les ayudará a unificar criterios en la planeación de las actividades diarias, la importancia de empoderarlos a través de la misión y visión de la institución, crear un buzón de sugerencias y una cartelera informativa en donde se colocará información actualizada y con ello fortalecer el clima laboral.

El tercer paso fue ejecutar la ESTRATEGIA COMUNICACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DEL BENEMÉRITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA, estrategia creada en el plan de comunicación, por lo que se invitó al personal del Departamento a un desayuno informativo obteniendo como resultado la total disposición de los colaboradores para que la ejecución fuera un éxito.

INTRODUCCIÓN

Toda Institución tiene una imagen, la cual hay que ir alimentando y es a través de una buena gestión comunicacional interna que se va creando una buena imagen externa, este proyecto se ha realizado con la misión de mejorar la comunicación interna del Departamento de Relaciones Públicas del CVB y así obtener resultados positivos hacia, con y para los demás, evitando que se generen conflictos y situaciones que dañen el clima laboral y el desempeño diario de las actividades de sus colaboradores.

Para que la comunicación fluya eficazmente se debe hacer uso de todos los medios de comunicación posibles a fin de que las personas involucradas se encuentren informadas de forma clara y sencilla, motivadas e integradas para realizar el trabajo en equipo y alcanzar los objetivos propuestos del Departamento en mención.

JUSTIFICACIÓN

Para optar al grado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala se debe cumplir con el requisito de tesis o del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) y en mi caso he optado por realizar EPS; es por ello que como parte del estudio en cuestión y con la aprobación del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala se me dio la oportunidad de realizarlo en el Departamento de Relaciones Públicas.

Durante la práctica se realizó un diagnóstico para evaluar la gestión comunicacional existente y en base a ello crear un plan de comunicación efectivo con una estrategia y acciones que buscan dar soluciones y establecer procesos comunicacionales asertivos para beneficio del departamento; posteriormente se ejecuta la estrategia y las acciones que permiten mejorar el clima laboral, enrolando a los cinco colaboradores del departamento en el sentido de pertenencia, motivándolos a enriquecer los procesos de comunicación, a utilizar las herramientas de comunicación que están a su alcance y a mantener entre si la comunicación bidireccional.

CAPITULO I

1 DIAGNÓSTICO

Es a través de la fase del diagnóstico que se puede determinar cuál es el estado de una Empresa o Institución en cuanto al conocimiento en lo relacionado a comunicación existente entre sí, el tema del diagnóstico en cuestión es el siguiente:

“DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DEL BENEMÉRITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA”

1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1 Objetivo General

Diagnosticar a través de un estudio de investigación y observación el manejo de la comunicación interna del Departamento de Relaciones Públicas del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala (CVB).

1.1.2 Objetivos Específicos

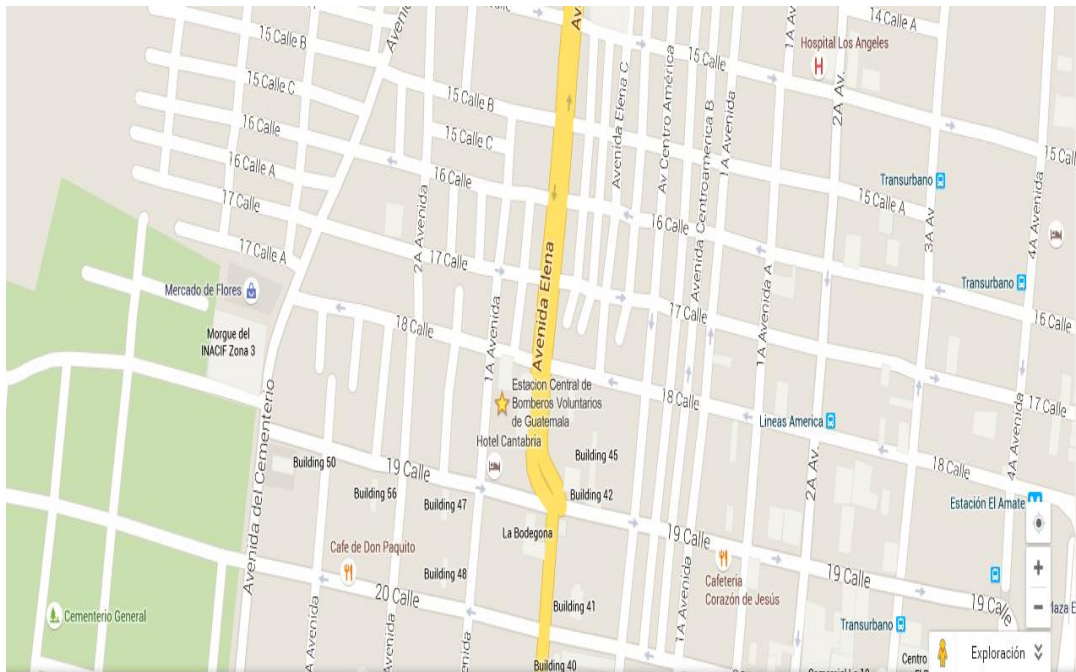
- Determinar la existencia de la comunicación entre el personal del Departamento de Relaciones Públicas del CVB.
- Identificar los canales de comunicación más efectivos para que el personal del Depto. de Relaciones Públicas tenga una mejor comunicación y por consiguiente un buen clima laboral.
- Establecer procedimientos para la mejora de la comunicación en el Departamento de Relaciones Públicas del CVB.
- Proponer un Plan de Comunicación Interna para la sistematización.

1.2 LA INSTITUCIÓN:

- Departamento de Relaciones Públicas del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.

1.2.1 Ubicación Geográfica

El Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala se encuentra ubicado en la 1ª. Avenida 18-97 Zona 3, ciudad de Guatemala.



<https://www.google.com.gt/maps/dir//Estacion+Central+de+Bomberos+Voluntarios+de+Guatemala+1era+Avenida+1800+zona+3+1A+Avenida+Guatemala+01003,+Guatemala>

1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas

El CBV cuenta con financiamiento de Gobierno a través de los recursos económicos que le son asignados por parte del Ministerio de Finanzas Públicas y el aporte del 2% que dan las aseguradoras mediante el Acuerdo 1422, así como de donaciones que la población en general le brinda para satisfacer parte de las muchas necesidades que se tienen, esta es una Institución no lucrativa.

El Cuerpo de Bomberos Voluntarios cuenta con alianzas estratégicas con el Ministerio Público en cuanto al resguardo de la escena del crimen, con la Policía Nacional y en el caso de desastres con Conred; existe un convenio firmado de Cooperación Mutua con los Bomberos Voluntarios de Chile.

1.2.3 Antecedentes o Historia

Los Bomberos Voluntarios, como es más conocida la institución se creó derivado de un incendio de gran magnitud ocurrido un 11 de agosto de 1951 en la zona 1, en ese entonces era la Guardia Civil quien tenía a su cargo controlar las emergencias que se dieran, pero, el incendio fue tan grande que no pudieron con él, a tal grado que todo se quemó, por aquel entonces el Señor Embajador de Chile Rodrigo González Allendes ve que es urgente crear una institución que asistiera las emergencias, tal y como sucedía en su país, es así como el 16 de agosto de 1951 sienta las bases para la creación del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Guatemala, invitando a ciudadanos civiles a formar parte de la Junta Directiva y Profesionales de diversas disciplinas que conformaron alrededor de 30 comisiones necesarias para darle vida al proyecto del Lic. González Allendes, sentó las bases de una organización que a sesenta y cuatro (64) años de su inicio aún se mantiene firme en defensa y para la protección de la comunidad y de sus bienes, González Allendes, un brillante economista de 35 años de edad, iniciado en la carrera diplomática en 1937 como Tercer Secretario del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile y con una trayectoria brillante a su paso por las Naciones Unidas, Ecuador y Venezuela, entonces embajador de su país para Centroamérica y Panamá con sede en Guatemala, tuvo la feliz idea de reunir en su embajada a distinguidos representantes de la iniciativa privada, de las entidades de servicio social, de la prensa y radiodifusión y del Gobierno exhortándoles a organizar un Cuerpo Voluntario de Bomberos que mediante la capacitación técnica y contando con los equipos de trabajo y protección personal

necesarios, se constituyera en un efectivo bastión de seguridad para todo el país.

González Allendes es para el CVB, visto a sesenta y cuatro (64) años de haber dado vida a una idea feliz, un personaje digno de la mayor consideración y reconocimiento, porque si bien es cierto cualquier otra persona pudo haber sido el iniciador del bomberismo en nuestro país, dio a tan distinguido diplomático la satisfacción de figurar en la conciencia de quienes están vinculados con esa labor social como el precursor de la misma. En 1967, con ocasión de celebrarse el XV aniversario de fundación del Cuerpo, en acto público se da reconocimiento a tan ilustre ciudadano chileno, dando el nombre de “LICENCIADO RODRIGO GONZÁLEZ ALLENDES” a la autobomba registrada con el número 4, disposición que fue notificada previamente al fundador del bomberismo voluntario guatemalteco.⁴

1.2.4 Departamentos o Dependencias

El Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala cuenta para atender a toda la población del país con 131 Compañías a nivel nacional, en oficinas centrales se encuentran ubicadas las oficinas administrativas, distribuidas en los siguientes departamentos:

- Contabilidad, Presupuesto y Tesorería
- Inventarios
- Seguridad y Prevención
- Abastecimientos y Suministros,
- Radio Transmisión y Cabina Telefónica,
- Depto. De Personal
- Guardia Permanente y Voluntaria,
- Auxilio Póstumo,
- Mecánica General,

- Dirección de Escuela,
- Programa TUM,
- Secretaria Ejecutiva
- Relaciones Públicas,
- Fotógrafo y Asistentes

1.2.5 Misión

Presta su servicio a la población guatemalteca en forma ininterrumpida, las 24 horas del día, los 365 días del año, bajo la trilogía de su lema: Disciplina, Honor y Abnegación; amparados en su Ley Orgánica; socorriendo a quien lo necesite, con el objetivo de salvaguardar la vida y proteger los bienes. A través de la prevención y atención de emergencias, sean naturales o provocadas y con ello minimizar el impacto social y económico generado por estas calamidades.

1.2.6 Visión

El Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala es líder en las actividades de prevención, atención de emergencia y desastres en la República de Guatemala, fundamentado en el profesionalismo ético de mujeres y hombres que lo conforman como un equipo profesional capaz de asistir cualquier contingencia e integrado con la comunidad en la construcción de una convivencia segura y que contribuya en el mejoramiento de la calidad de vida.

1.2.7 Objetivos Institucionales

Según los artículos 1 y 2 del Decreto 81-87 los objetivos son los siguientes:

- Prevenir y combatir incendios:

Para ello se utilizan los equipos especiales contra incendios y motobombas

- Auxiliar a las personas y sus bienes en casos de incendios, accidentes, desastres, calamidades públicas y otros similares:

El servicio se brinda sin tomar en cuenta distinción alguna

- Promover campañas de educación y prevención, periódicamente, tendientes a evitar siniestros:

Para ello se utilizan mantas, spots radiales y de televisión que son producidos por el Departamento, estas campañas preventivas se realizan especialmente para Semana Santa y Navidad.

- Prestar la colaboración que se le solicite por parte del Estado y Personas necesitadas en asuntos que sean materia de su competencia y que no contravengan su naturaleza.

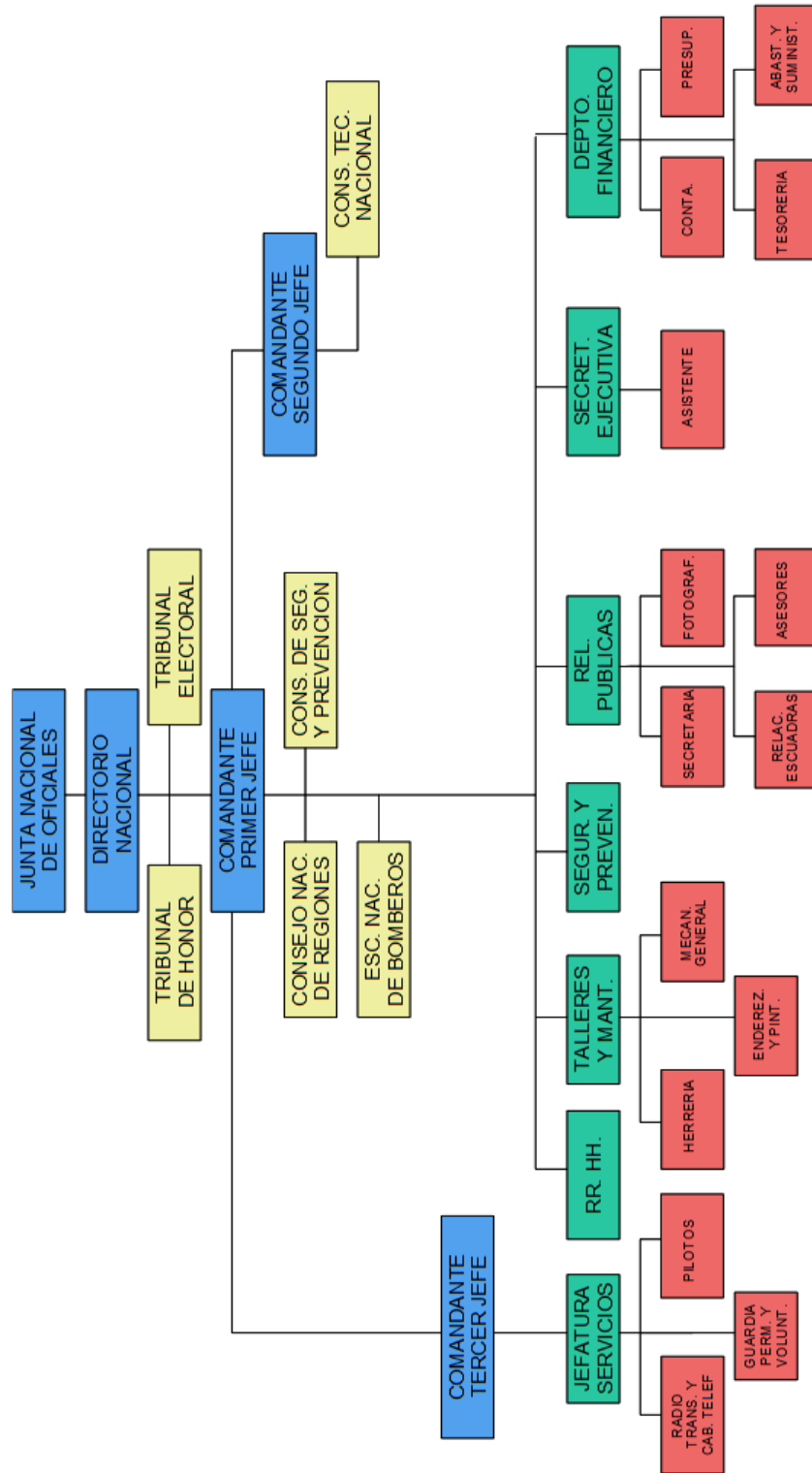
- Revisar y emitir certificados de seguridad en materias de su competencia, a nivel nacional:

El Departamento de Seguridad y Prevención imparte a Empresas que requieran de los conocimientos necesarios de prevención dentro de las mismas así también a los colegios o entidades interesadas en adquirir de estos conocimientos; el Programa Técnicos en Urgencias Médicas (TUM) es responsable de impartir cursos de capacitación en el 2º. Año de medicina a los estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC).

1.2.8 Público Objetivo

Población en general que se localice en territorio nacional en donde haya presencia bomberil y a nivel internacional cuando sea requerido el servicio, sin importar etnias, idiomas, edad, género o estrato social, socorriendo a quien lo necesite, con el objetivo de salvaguardar su vida y proteger sus bienes.

1.2.9 Organigrama



1.3 METODOLOGÍA

1.3.1 Descripción del Método

El **CVB** es una institución Autónoma de servicio público, esencialmente técnica, profesional, apolítica, con régimen de disciplina, personalidad jurídica y patrimonio propio, se encuentra entre las instituciones mejor calificadas por la población según la Encuesta Vox Latina para Prensa Libre, con un 94.7 por ciento de aprobación; la metodología a utilizar será observar el departamento de Relaciones Públicas, realizar una descripción del problema objeto de estudio, para lo cual se elaborarán encuestas.

1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección

Para que la investigación sea cuantitativa y cualitativa, se utilizará el método de observación; así como también encuestas para medir la comunicación interna del Departamento de Relaciones Públicas del Benemérito Cuerpo Voluntario de Guatemala.

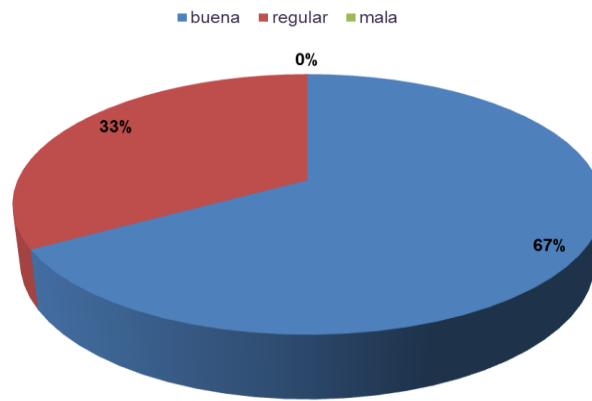
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

Fase o Plan	Nº	MES / SEMANA ACTIVIDADES	% Cumpl.	FEBRERO				MARZO					
				1 SEMANA 2 SEMANA	3 SEMANA	4 SEMANA	1 SEMANA	2 SEMANA	3 SEMANA	4 SEMANA			
ETAPA DEL DIAGNOSTICO	1	Metodo de observación	100.0	OK									
	2	Elaboración de encuestas	100.0	OK									
	3	Recolectar información del CVB y del Departamento de Relaciones Públicas	100.0		OK								
	4	Pasar encuestas	100.0			OK							
	5	Tabulación y análisis de las encuestas	100.0				OK						
	6	Ingreso de datos para elaborar el diagnóstico	100.0					OK					
	7	Revisión del diagnóstico	100.0					OK					
	8	Realizar correcciones	100.0							OK			
	9	Entrega del diagnóstico comunicacional	100.0								OK		

1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

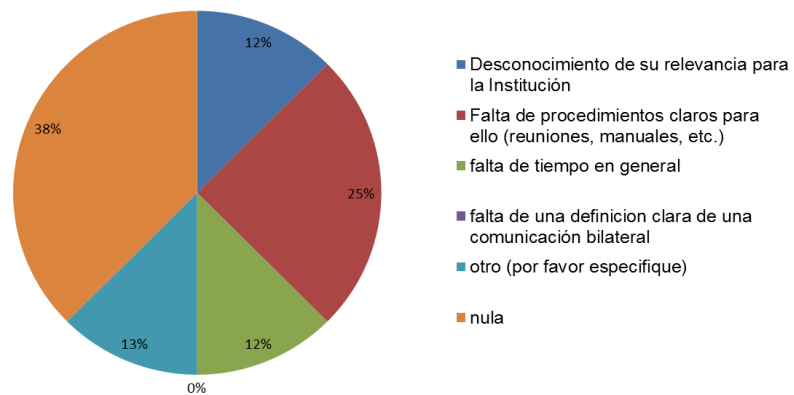
1. ¿Cómo considera que es la comunicación interna en el Departamento de Relaciones Públicas?



De las 6 personas encuestadas el 67% opina que la comunicación interna en el Departamento de Relaciones Públicas del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala es buena, el 33% que es regular y el 0% que es mala.

Fuente:
Vilma Cotom
Encuesta al Depto. Relaciones Publicas
del CVB, Febrero 28 de 2015.

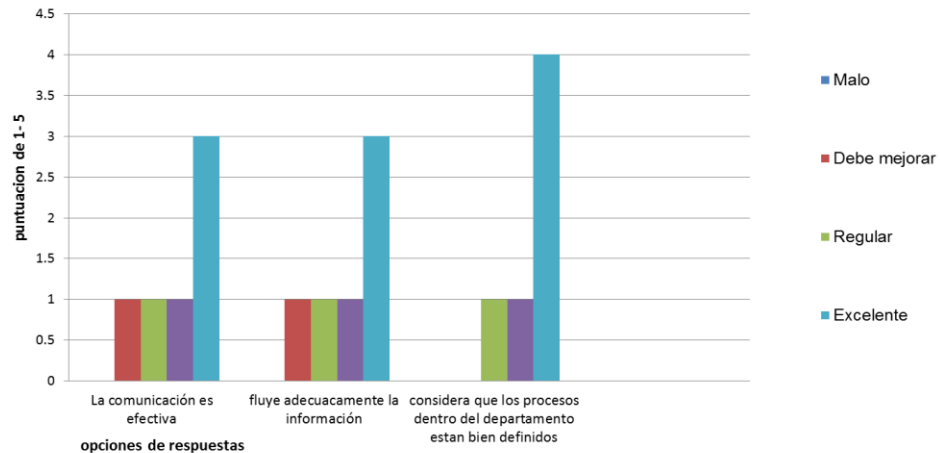
2. Si su respuesta es regular o mala ¿A que cree que se debe esto?



De las 6 personas encuestadas 1 dice que la comunicación es regular porque falta tiempo en general para para ello, 1 que es regular por el desconocimiento de su relevancia para la Institución, 1 que falta un procedimiento claro para ello y que el Depto. de RR.PP. no va a los servicios. 3 personas piensan que la comunicación es buena por lo tanto no respondieron esta pregunta, 1 persona respondió que falta un procedimiento claro para ello (reuniones, manuales, etc.)

Fuente:
Vilma Cotom
Encuesta al Depto. Relaciones Publicas
del CVB, Febrero 28 de 2015.

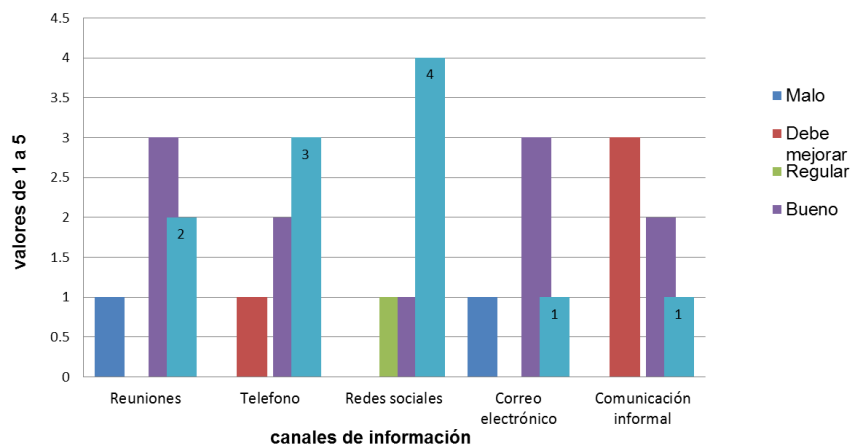
3. Por favor, valore de 1 al 5, donde 1 es la puntuación mínima y 5 la máxima, los siguientes aspectos sobre la comunicación con sus compañeros



De los 6 encuestados 3 consideran que la comunicación efectiva es excelente, 1 que debe mejorar, 1 que la comunicación es buena y 1 que es regular. En la segunda opción 3 respondieron que la información fluye adecuadamente en el Depto. por lo que la califican de excelente, 1 que es buena, 1 que fluye en forma regular y 1 que debe mejorar. En la tercera opción de respuesta 4 respondieron que los procesos del Depto. están bien definidos por lo que lo califica de excelente, 1 que es bueno, 1 que debe mejorar.

Fuente:
Vilma Cotom
Encuesta al Depto. Relaciones Públicas
del CVB, Febrero 28 de 2015.

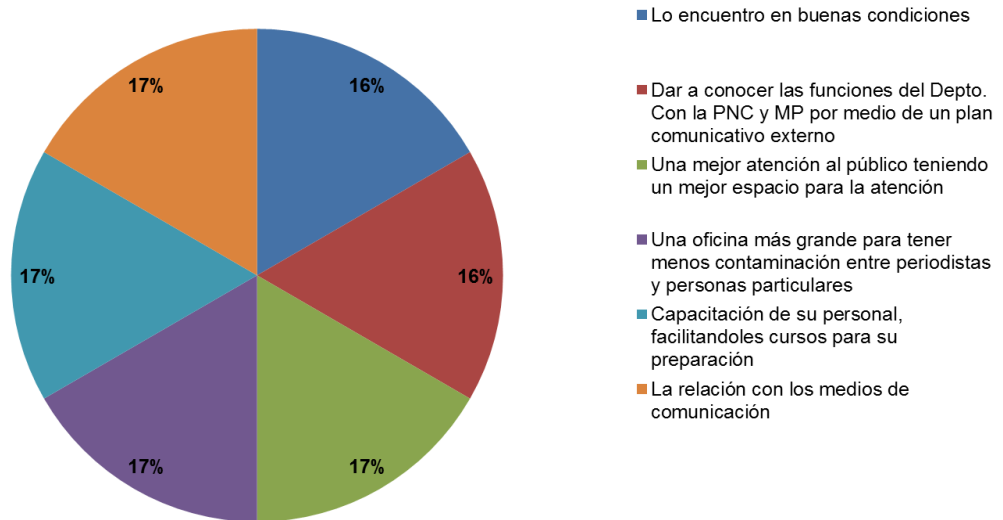
4. Por favor valore del 1 al 5 los siguientes aspectos sobre el uso de los canales de información: con mis compañeros del Departamento



De los 6 encuestados se define que 12 personas consideran que la información en reuniones es excelente, 3 piensan que es bueno y 1 que la comunicación es mala. De los 6 encuestados 3 piensan que la comunicación via teléfono es excelente, 2 que es buena y 1 que debe mejorar. De los 6 encuestados 4 personas contestaron que la comunicación por redes sociales es excelente, 1 que buena y 1 que es regular. De los 6 encuestados 1 persona respondió que la comunicación por correo electrónico es excelente, 3 personas que es buena y 1 persona que es mala. De los 6 encuestados 1 persona respondió que la comunicación informal es excelente, 2 que es buena y 1 que debe mejorar.

Fuente:
Vilma Cotom
Encuesta al Depto. Relaciones Públicas
del CVB, Febrero 28 de 2015.

5. Que mejoraria de su Departamento y cómo lo haría?



De los 6 encuestados el 16 % respondió que todo esta en buenas condiciones que no hay nada que mejorar, el 16% que hay que dar a conocer las funciones del Depto. con la PNC y MP por medio de un plan comunicativo externo, el 17% que debe mejorar la atención al publico teniendo un espacio mayorr, el 17% que debe haber una oficina mas grande, el 17% que debe capacitarse al personal facilitandoles cursos para su preparación y el 17% que debe mejorar la relacion con los medios de comunicación.

Fuente: Encuesta al Depto. Relaciones Publicas
Vilma Cotom
CVB, Febrero 28 de 2015.

1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

1.5.1 Fortalezas

El Departamento de Relaciones Públicas cuenta con elementos bomberiles que realizan la labor de comunicación, cuya convicción de servicio les permite entregarse de mejor forma a favor de la ciudadanía, bajo el lema “Disciplina, Honor y Abnegación”.

La dinámica del personal que conforma el Departamento contribuye a la buena marcha de los diferentes procesos.

1.5.2 Oportunidades

La aceptación ciudadana (imagen lograda) respecto a la labor que vienen cumpliendo sus miembros.

1.5.3 Debilidades

- El personal es poco y no se da a vasto para cumplir con todo el trabajo; como resultado de ello, el tiempo se acorta y en algunos momentos resulta complicado comunicar al otro turno el trabajo realizado o pendiente de realizar.
- La modernización tecnológica en el Departamento.
- No contar con una infraestructura física amplia, que le permita organizarse mejor.
- No se cuenta con la capacitación necesaria en cuanto a conocimientos de redacción y otras áreas importantes para el desarrollo de la comunicación.

1.5.4 Amenazas

- Se cuenta con un presupuesto bajo, que no es acorde para modernizar el departamento.
- Llamadas falsas de emergencia, que provocan una mala comunicación en el departamento creando conflictos.
- No contar con lineamientos definidos que les permitan tener una comunicación bidireccional.
- Espacio insuficiente para mobiliario de oficina en donde se debe resguardar la papelería que allí se maneja y para atención a usuarios y comunicadores que les visitan.

CAPITULO II

2 PLAN DE COMUNICACIÓN

“SISTEMATIZACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER EL CLIMA LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DEL BENEMÉRITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA”

2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

El Departamento de Relaciones Públicas del Benemérito Cuerpo Voluntario de Guatemala se crea en base al artículo 15 del Decreto 81-87 “Ley Orgánica del Benemérito Cuerpo Voluntario de Guatemala”.

El Departamento está compuesto por 4 bomberos que trabajan divididos en dos escuadras en turnos de 24 x 24 horas y 1 secretaria quien es la encargada de llevar todo lo relacionado al mismo. Los bomberos que integran el equipo de trabajo no son profesionales de la comunicación, pero con los años de trabajo han adquirido la experiencia para informar.

2.2 OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN

2.2.1 Objetivo General

El principal objetivo de un Departamento de Relaciones Públicas es conseguir una imagen positiva, por ello es necesario empoderar al personal del Departamento de Relaciones Públicas del Benemérito Cuerpo Voluntario de Guatemala incrementando la cohesión, el trabajo en equipo mediante una comunicación efectiva y mejorar el clima laboral del mismo.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Creación de una guía de comunicación interna para ser utilizada en momentos de crisis administrativa y que permita que el trabajo marche a una sola dirección para la consecución de las metas.
- Establecer una comunicación directa y efectiva entre el personal del Departamento de Relaciones Públicas del CVB evitando llegar a conflictos laborales.
- Motivar al personal para que la comunicación interna conserve un ambiente grato de buenas relaciones interpersonales.

2.3 PÚBLICO OBJETIVO

Población en general que se localice en territorio nacional en donde haya presencia bomberil y a nivel internacional cuando sea requerido el servicio, sin importar etnias, idiomas, edad, género o estrato social, socorriendo a quien lo necesite, con el objetivo de salvaguardar su vida y proteger sus bienes.

Este plan de comunicación se desarrollará con las 5 personas que componen el Departamento de Relaciones Públicas del CVB.

2.4 MENSAJE

Tener un Plan de Comunicación interna es importante para crear mejoras dentro de cualquier Institución, en este caso el deseo y voluntad de los integrantes del Departamento de Relaciones Públicas del CVB por hacer su trabajo bien hecho es notorio, son personas que están dispuestas a realizar cambios que les permitan facilitar sus labores y la toma de decisiones en momentos difíciles dentro del departamento en forma eficaz. Por ello, se hace necesario invertir tiempo y medios para crear una guía que les ayude a minimizar el tiempo en la ejecución de las

decisiones a tomar en los momentos de crisis administrativa que se presenten en el Departamento durante los turnos correspondientes.

COMUNICARNOS BIEN, HACE LA DIFERENCIA

2.5 ESTRATEGIA COMUNICACIONAL

FORTALECER EL CLIMA LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DEL BENEMÉRITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA.

2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN

- a) Desayuno informativo con el personal del Departamento de Relaciones Públicas
- b) Colocar en un área visible la Misión y Visión de la Institución
- c) Colocar un buzón de sugerencias para la creación de una guía para momentos de crisis administrativa del Departamento
- d) Implementar un mural comunicacional en donde se coloquen las solicitudes, actividades, cumpleaños del personal, felicitaciones, etc.
- e) Elaborar una guía para la toma de decisiones en momentos críticos administrativos dentro del Departamento de Relaciones Públicas del **CVB**.
- f) Presentación pública de la guía para los momentos críticos administrativos del Departamento de Relaciones Públicas del **CVB**.

CAPÍTULO III

3 INFORME DE EJECUCIÓN

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER EL CLIMA LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DEL BENEMÉRITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA.

3.1.1 Financiamiento

El financiamiento para la ejecución del Plan de Comunicación fue patrocinado por la epesista y para la parte de diagramación y diseño se contó con la colaboración de una diseñadora gráfica.

3.1.2 Presupuesto

El presupuesto de la ejecución del Plan de Comunicación se divide de la siguiente forma:

UNIDAD	REFERENCIA	GASTOS	
		Precio unitario	Total
8	Desayuno informativo con personal del Depto. de Relaciones Públicas	Q.25.00	Q. 200.00
2	Impresiones de misión y visión tamaño carta de 21.6x27.9cms. en papel opalino color beige	Q. 10.00	Q. 20.00
2	Marcos para misión y visión en madera lisa color café de 26x32 cms. con vidrio claro	Q.70.00	Q. 140.00
1	Buzón de sugerencias vinílico con forro de color rojo de 20x20x40 cms. con calcomanías de logotipos de la institución en los laterales	Q. 160.00	Q. 160.00
1	Arreglo de mural informativo	Q. 95.00	Q. 95.00
1	Diagramación y diseño de invitación y guía	Q.1,000.00	Q. 1,000.00
25	Impresión de guía tamaño 15.5x20 cms. a full color con espiral	Q. 25.00	Q. 625.00
25	Impresión de invitaciones en opalino	Q. 2.00	Q. 50.00
1	Evento de presentación pública de guía (alquiler de sillas, tablero, manteles, alimentos)	Q. 510.00	Q. 510.00
1	Asesoría Comunicacional	Q.4,000.00	Q. 4,000.00
TOTAL DE INVERSIÓN			Q. 6,800.00

3.1.3 Beneficiarios

Los beneficiarios directos de la estrategia del Plan de Comunicación ejecutado son los cinco elementos del Departamento de Relaciones Públicas del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, así mismo el público externo se verá beneficiado de la buena y efectiva comunicación que tenga internamente el Departamento en cuestión.

3.1.4 Recursos humanos

En el cuadro siguiente se detalla el recurso humano que colaboró para la que las estrategias y acciones del plan de comunicación se pusieran en marcha:

NOMBRE	PUESTO	ACTIVIDAD
Mayor José Carlos Sierra	Jefe de Personal	Supervisión y autorización del producto presentado
Oficial Mario Cruz	Jefe RRPP, escuadra A	Traslado de información del Departamento y otros
Oficial William González	Jefe RRPP, escuadra B	Colocación de Misión y Visión y otros
Galonista Milvia Castillo	Secretaria RRPP	Colocación de mural informativo, ayuda en evento de entrega del producto presentado y otros
Oficial Víctor Gómez	Director Escuela	Colocación de equipo para proyección y otros

3.1.5 Área geográfica de acción

El plan de acción se realizó para el Departamento de Relaciones Públicas del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, el cual se encuentra ubicado en la estación central que se localiza en la 1ª. Avenida 18-97 zona 3, ciudad capital de Guatemala.



<https://www.google.com/maps/place/>

3.2 ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS

3.2.1 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA:

FORTALECER EL CLIMA LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DEL BENEMÉRITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA.

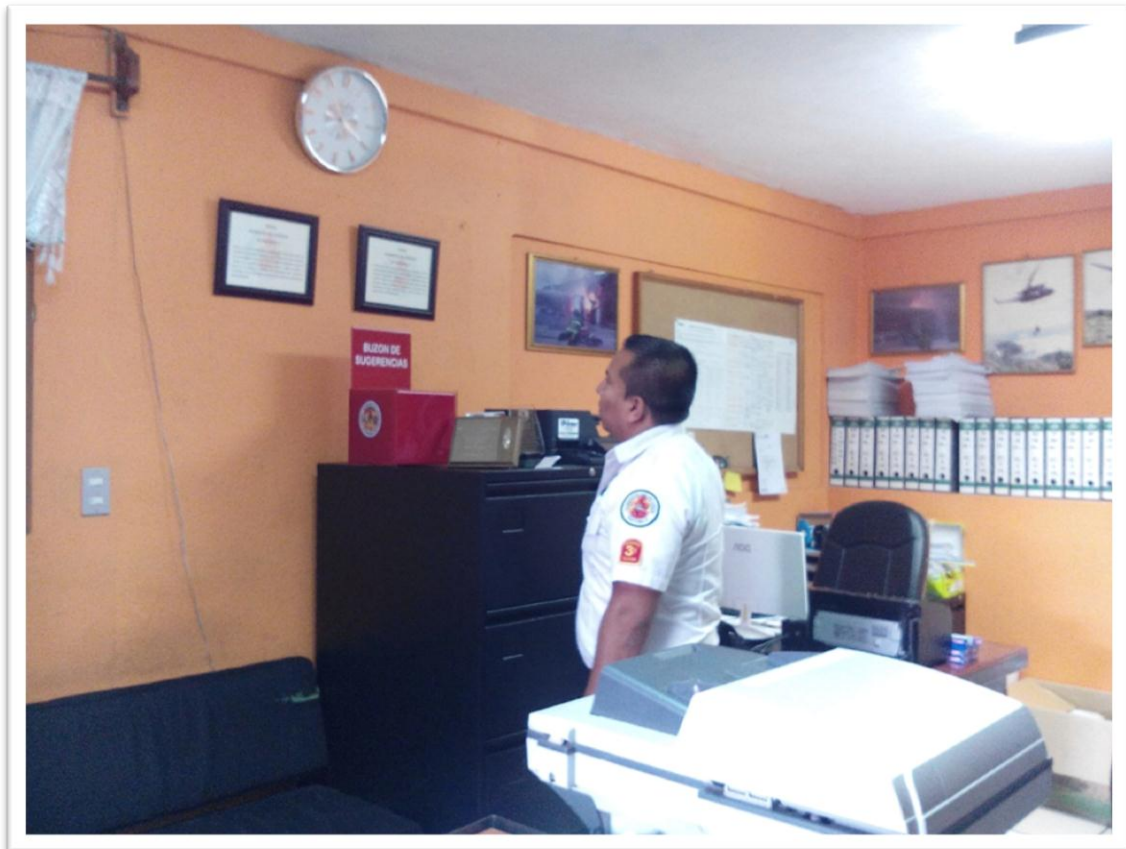
En la actualidad la comunicación es un proceso importante dentro de todo ámbito, juega un rol fundamental, pero para que una Empresa o Institución sea exitosa la comunicación interna debe ser objetiva, eficaz, transmitir ideas claras, trasladar la información completa que sirva para los logros y así evitar cualquier tipo de malos entendidos que lleve a los colaboradores a crear algún conflicto laboral.

En base a que se observó que no se realizaban reuniones periódicas, dando lugar al individualismo, se propuso realizar dos reuniones al mes, sugiriendo utilizar la forma bidireccional para escuchar propuestas y problemas encontrados durante la jornada de servicio del Departamento de Relaciones Públicas y así permitir mejorar el clima laboral.

Es importante empoderar a los colaboradores con la misión y visión de la Institución, despertar el interés de pertenencia y trabajo en equipo, esto ayudará a hacer suyos los valores intangibles de la Institución, así como instarles a conocer a fondo y aprovechar al máximo las herramientas y equipos que estén a su alcance, motivarles a utilizar herramientas menores de comunicación que permitan estar informados en forma continua.

3.2.2 ACCIONES DESARROLLADAS:

Para darle seguimiento a la estrategia propuesta, es necesario realizar acciones que lleven a soluciones prácticas que permitan la alcanzar los objetivos del buen desarrollo de la comunicación interna del Departamento de Relaciones Públicas, ejecutando las siguientes:



Se puede observar la ubicación estratégica de tres acciones desarrolladas: Misión y Visión, buzón de sugerencias y mural comunicacional

3.2.2.1 DESAYUNO INFORMATIVO:

Para dar inicio con el EPS se realizó con el personal del Departamento de Relaciones Públicas un desayuno en donde se les informó y solicitó su colaboración y participación para el desarrollo del proceso de estudio, el cual fue beneficioso ya que se obtuvo intercambio de información y fluyó una lluvia de ideas, permitiendo conocer de alguna manera el clima laboral existente.



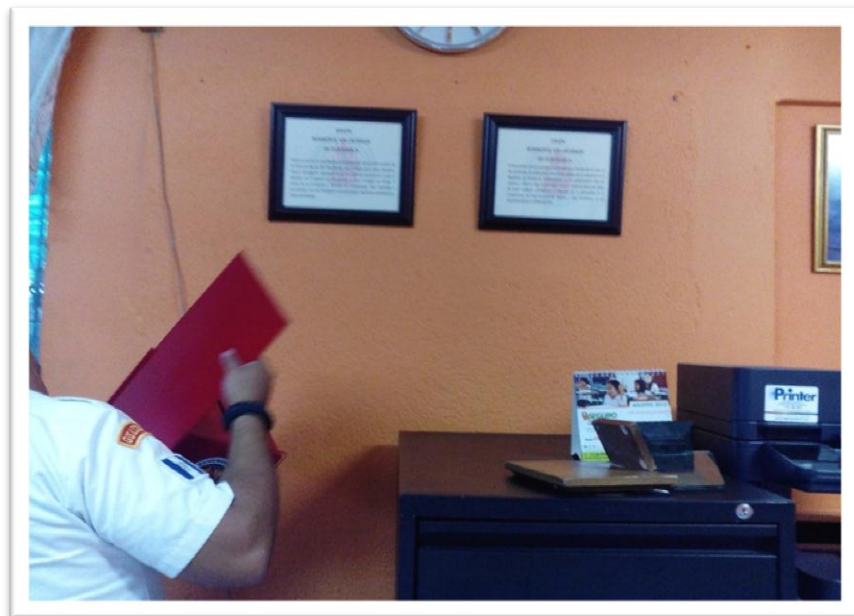
*Oficial Jorge Mirón, Galonista Corina Juárez, Oficial William González Jefe RRPP. Escuadra B, Oficial Mario Cruz Jefe RRPP. Escuadra A, Galonista Milvia Castillo y la epesista Vilma Cotom compartiendo en desayuno informativo.

3.2.2.2 COLOCAR MISION Y VISIÓN:

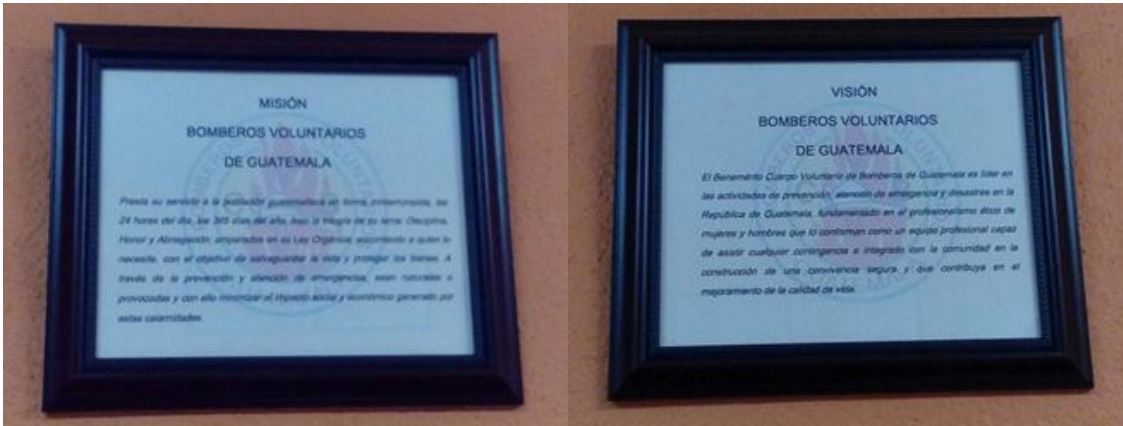
Se instaló dentro de la oficina del Departamento en cuestión en un área visible la Misión y Visión de la Institución, esto con el objetivo de empoderar al personal del Departamento de Relaciones Públicas.



*Entrada al Depto. De RRPP de Bomberos Voluntarios



*Al entrar a la oficina de RRPP. en el lado izquierdo se colocaron la Misión y Visión



*Cuadros de madera conteniendo la Misión y Visión de la Institución, se colocaron al lado izquierdo de la oficina de RRPP.

3.2.2.3 BUZON DE SUGERENCIAS:

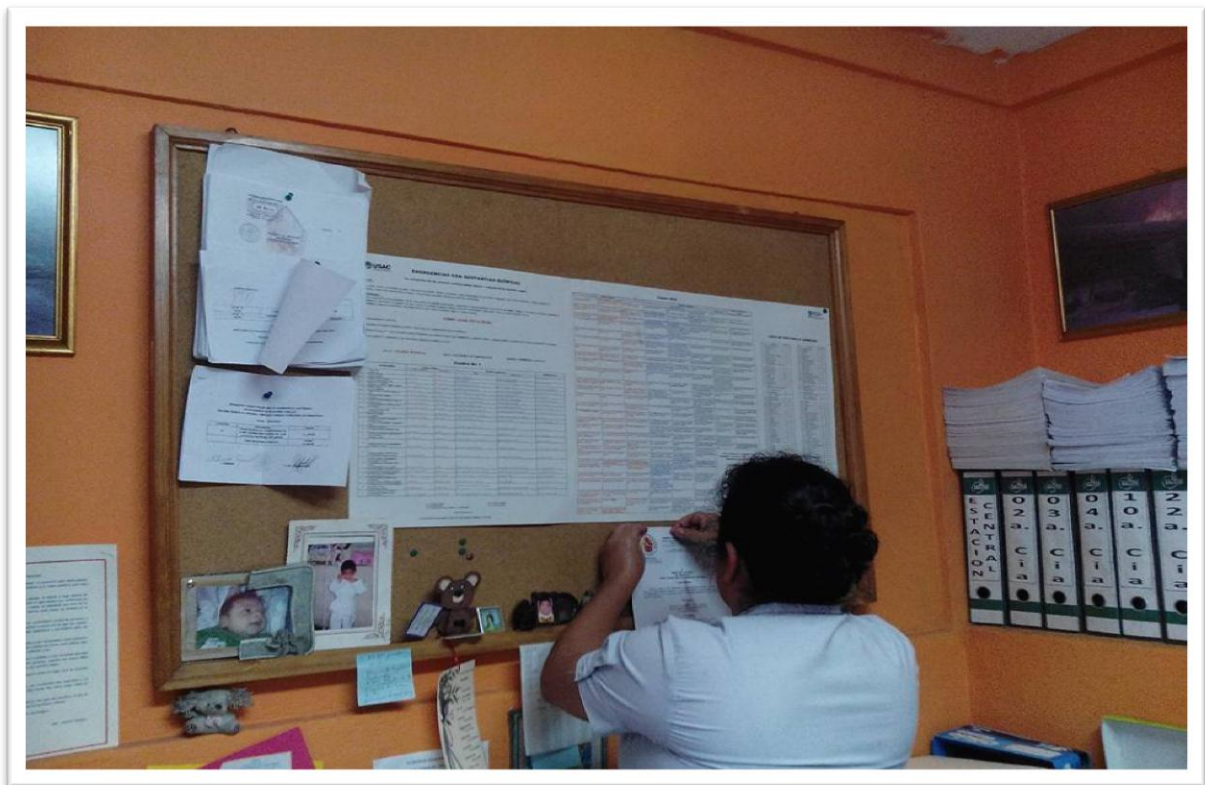
Se colocó un buzón de sugerencias para la creación de la “Guía de Procesos para Crisis Comunicacional Interna” del Departamento. Este buzón ha ayudado a conocer las sugerencias y necesidades que existen dentro del mismo.



*CBP Julio Sánchez Relacionista Público haciendo uso del buzón de sugerencias

3.2.2.4 MURAL COMUNICACIONAL:

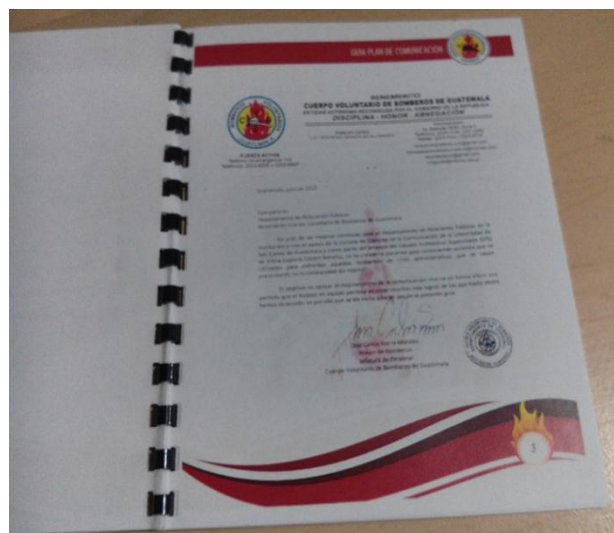
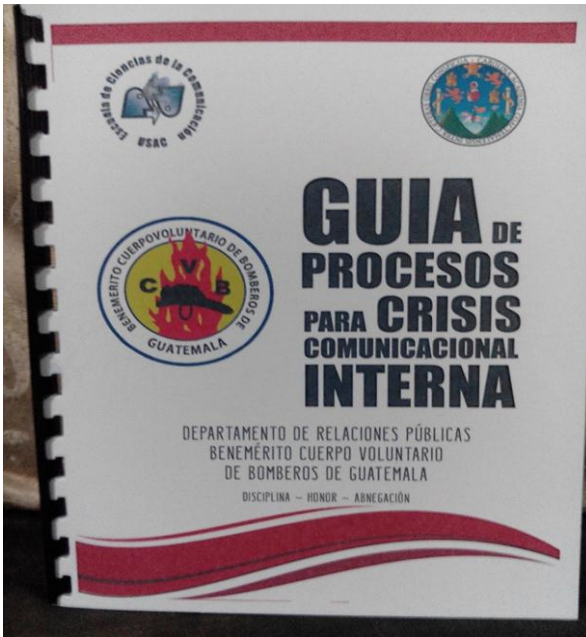
Se implementó un mural comunicacional en donde se colocan solicitudes, actividades, cumpleaños del personal, felicitaciones, noticias, novedades, información reciente y actual, etc. Pareciera que el uso de esta herramienta es retrogrado, pero, si se usa adecuadamente puede llegar a ser un método continuo de comunicación efectivo y de fácil acceso, puede llegar a ser un motivador para el personal del Departamento; requiere de actualizar diariamente la información que se traslada por ese medio, es importante evitar cargarlo y que se vuelva visualmente poco atractivo de leer.

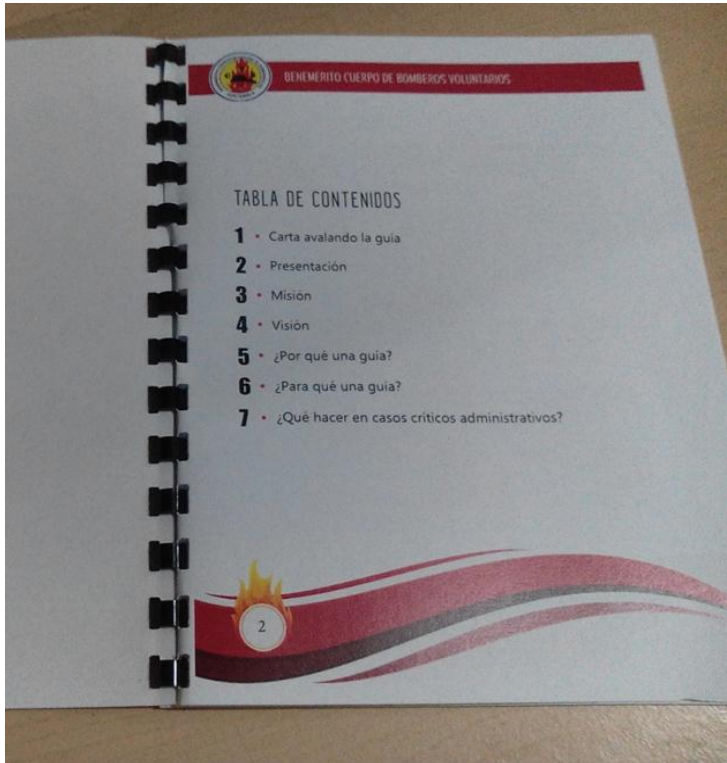


*Galonista Milvia Castillo, actualizando la información del mural comunicacional

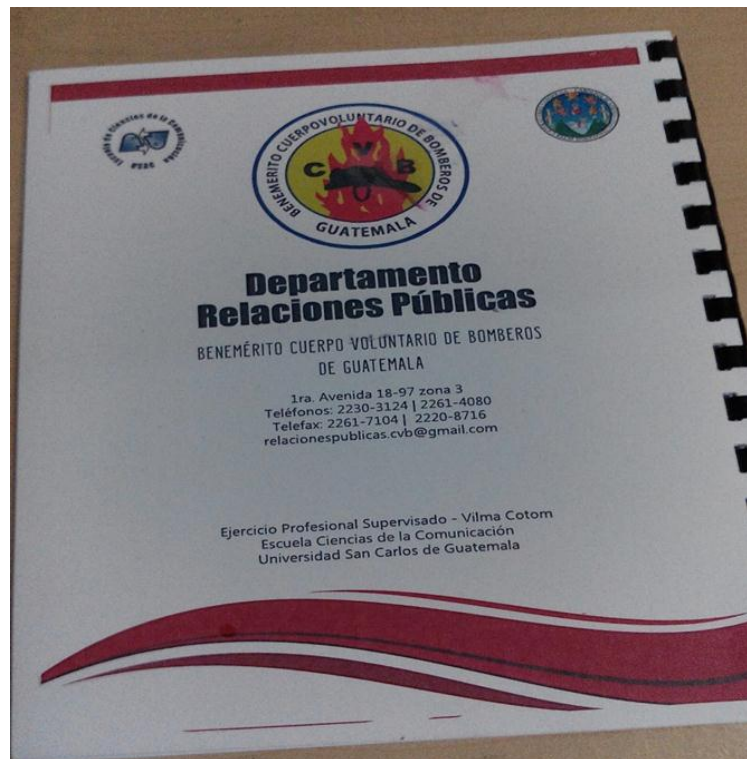
3.2.2.5 GUIA DE PROCESOS:

Se creó una GUÍA DE PROCESOS PARA CRISIS COMUNICACIONAL INTERNA que ayude a mejorar el clima laboral dentro del Departamento de Relaciones Públicas obteniendo como resultado una comunicación fluida, clara y eficaz y por ende el trabajo en equipo, a continuación se presentan algunas fotografías del trabajo final de la guía:





*Guía de procesos para crisis comunicacional interna para el Departamento de RRPP



3.2.2.6 EVENTO DE PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE GUÍA:

El día jueves 23 de julio en el salón de reuniones del 2º. Nivel de la Estación Central del CVB, se realizó la presentación pública de la “Guía de Procesos para Crisis Comunicacional Interna” para el Departamento de Relaciones Públicas del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, asistieron al evento el Primer Comandante Mayor y Lic. César González, Jefes de Servicio, 3er. Comandante, Mayor José Sierra Jefe de Personal, representantes del Directorio Nacional, personal del Departamento de RRPP, personal administrativo, elementos bomberiles, así como el Lic. Fernando Flores supervisor de EPS y Zuraya de Flores, a continuación se detalla y grafica el evento realizado:



*Epesista Vilma Cotom inicia la actividad dando bienvenida, explicación del trabajo realizado y agradecimientos por la oportunidad de realizar el EPS en la Institución así como también a la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



*Mayor José Sierra, Jefe de Personal; Lic. Fernando Flores, supervisor de EPS; Oficial Mario Cruz, Jefe de RRPP y Epesista Vilma Cotom haciéndoles entrega de la guía.



*Epesista Vilma Cotom recibe felicitación por parte del Señor Comandante Jefe Mayor y Lic. César González por el trabajo realizado para beneficio del Departamento de RRPP del **CVB**.

3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Fa se o Pla n	No	MES / SEMANA	MAYO				JUNIO				JULIO						
			1 SEMA NA	2 SEMA NA	3 SEMA NA	4 SEMA NA	1 SEMA NA	2 SEMA NA	3 SEMA NA	4 SEMA NA	1 SEMA NA	2 SEMA NA	3 SEMA NA	4 SEMA NA	5 SEMA NA		
		ACTIVIDADES															
EJECUCIÓN PLAN DE COMUNICACIÓN	1	Ejecución del Plan de Comunicación															
	2	Reunión informativa con el personal del Departamento de RRPP															
	3	Colocar en un área visible la Misión y Visión de la Institución															
	4	Implementar mural comunicacional															
	5	Colocar buzón de sugerencias para la creación de una guía para gestión de crisis															
	6	Crear guía para momentos críticos administrativos del Departamento de RRPP del CVB															
	7	Presentación pública de la guía para momentos críticos administrativos del Departamento de Relaciones Públicas del CVB.															

3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)

3.4.1 FICHAS DE CONTROL DE ASISTENCIA A PRÁCTICA



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO LICENCIATURA (EPS) 2015
 Ficha de Asistencia a Práctica Profesional Supervisada



Nombre del Alumno (a):
 Carné:
 Jefe o Encargado:
 Institución o Empresa:
 Supervisor Docente:

VILMA EUGENIA COTOM NIMATIJI
8717137
JOSÉ CARLOS SIERRA MORALES
BENEMÉRITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA
LIC. FERNANDO FLORES

No.	SEMANAS	HORAS PRACTICADAS							TOTAL HORAS	FIRMA Y SELLO DEL JEFE O ENCARGADO
		L	M	M	J	V	S			
1	Del: 04 al 06 Mes: Mayo	4	4	4	4	4	4	24	<i>[Signature]</i>	
2	Del: 11 al 15 Mes: Mayo	4	4	4	4	4	4	24	<i>[Signature]</i>	
3	Del: 18 al 22 Mes: Mayo	4	4	4	4	4	4	24	<i>[Signature]</i>	
4	Del: 25 al 29 Mes: Mayo	4	4	4	4	4	4	24	<i>[Signature]</i>	
5	Del: 01 al 06 Mes: Junio	4	4	4	4	4	4	24	<i>[Signature]</i>	
TOTAL DE HORAS PRACTICADAS								120		



[Signature]

Firma del Supervisor Docente



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO LICENCIATURA (EPS) 2015
 Ficha de Asistencia a Práctica Profesional Supervisada



Nombre del Alumno (a): VILMA EUGENIA COTOM-NIMATUJ
 Carné: 0717137
 Jefe o Encargado: MAYOR JOSE CARLOS SIERRA MORALES
 Institución o Empresa: BENEMERITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA
 Supervisor Docente: LIC. FERNANDO FLORES
 D

No.	SEMANAS	HORAS PRACTICADAS							TOTAL HORAS	FIRMA Y BELLO DEL JEFE O ENCARGADO
		L	M	M	J	V	S			
6	Del: <u>09</u> al <u>13</u> Mes: <u>junio</u>	Y	5	5	5	4	4	27	<i>[Signature]</i>	
7	Del: <u>15</u> al <u>20</u> Mes: <u>junio</u>	5	5	5	5	4	9	33	<i>[Signature]</i>	
8	Del: <u>22</u> al <u>27</u> Mes: <u>junio</u>	4	5	5	5	5	6	30	<i>[Signature]</i>	
9	Del: <u>29/6</u> al <u>4/7</u> Mes: <u>junio</u> <u>Julio</u>	Ague- to	6	6	6	6	5	27	<i>[Signature]</i>	
10	Del: <u>06</u> al <u>10</u> Mes: <u>Julio</u>	6	6	6	6	5	5	34	<i>[Signature]</i>	
11	Del: <u>10</u> al <u>31</u> Mes: <u>Julio</u>	6	7	6	6	6	3	30	<i>[Signature]</i>	
TOTAL DE HORAS PRACTICADAS								181		



[Signature]

Firma del Supervisor Docente

3.4.2 FICHA DE EVALUACIÓN



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO LICENCIATURA (EPS) 2015
 Ficha de Evaluación de Práctica Profesional Supervisada



Nombre del Alumno (a): VILMA EUGENIA COTOM NIMATUJ
 Carné: 8717137
 Jefe o Encargado: MAYOR JOSE CARLOS SIERRA MORALES
 Institución o Empresa: BENEFERITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA

No.	Items a calificar	Punteo 1 al 10
1	Presentación	10
2	Puntualidad	9
3	Conducta	10
4	Relaciones Interpersonales	10
5	Responsabilidad	9
6	Profesionalismo	10
7	Cumplimiento con los reglamentos internos de su institución	10

Jm *CS*
Benjamin



Firma del Supervisor Docente

CONCLUSIONES

1. El Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala es una institución Autónoma de servicio público, esencialmente técnica, profesional, apolítica, con régimen de disciplina, personalidad jurídica y patrimonio propio.
2. Una gestión de comunicación que no está bien encaminada es causante de malestar dentro de los integrantes de un departamento y puede ser causante de malas interpretaciones o dar lugar a chismes de pasillos.
3. Los colaboradores hacen uso de encuestas y del buzón porque consideran que es un instrumento que puede beneficiarles.
4. El presupuesto con el que se cuenta es bajo lo que no permite modernizar el departamento ni contar con más personal para cubrir todos los eventos que se presentan.
5. El espacio físico con el que se cuenta es pequeño, es en esa misma área en la que se atiende a periodistas y personas en general que requieran de información y atención por parte del departamento.
6. Es importante usar la comunicación bidireccional para que los colaboradores se sienten tomados en cuenta.

RECOMENDACIONES

1. Continuar con el fortalecimiento plan de comunicación interna para el mantenimiento del clima laboral.
2. Continuar con el uso de las herramientas comunicacionales que se implementaron como parte de la estrategia de comunicación dentro del departamento de Relaciones Públicas del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.
3. Seguir con la promoción de la comunicación bidireccional para el bien de clima laboral de los colaboradores del Departamento.
4. Motivar al uso de la guía creada para los momentos de crisis administrativa del Depto. de Relaciones Públicas del CVB.
5. Para mantener una comunicación eficaz se necesita de la total disposición del colaborador por lo que la motivación debe ser continua esto permitirá que el trabajo en equipo alcance los objetivos que se tracen.
6. Una recomendación para la Escuela de Ciencias de la Comunicación es dar durante el proceso de EPS un curso que refresque los conocimientos de técnicas de investigación.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A

B

Benemérito: Se entiende por benemérito lo que es digno, merecedor, estimable y meritorio de ser galardonado, honrado, premiado, alagado, homenajado y condecorado. Que merece premio por sus servicios.

C

CVB: Cuerpo Voluntario de Bomberos

Clima Laboral: Medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.

Conflicto laboral: Se refiere a las divergencias que enfrenta a trabajadores y sindicatos con los empresarios o Patronos. En ocasiones, también se incluye al Gobierno. Un conflicto laboral se puede dar por diferentes motivos (por ejemplo, despidos improcedentes, bajadas salariales o aumento del número de horas de trabajo). Del mismo modo, en un conflicto laboral a veces se actúa a través de huelgas, manifestaciones o recogida de firmas. En ocasiones se firman convenios colectivos en los que se busca un acuerdo entre las partes.

Comunicación Bidireccional: Es lo que en inglés se denomina feedback, es en la que emisor y receptor/es intercambian mensajes precisando la información

recibida, solicitando aclaraciones y comprobando lo que el oyente ha entendido, resulta más eficaz, especialmente si junto a la comunicación verbal también se utiliza a la no verbal.

Comunicación asertiva: Habilidad de expresar ideas positivas y negativas y los sentimientos de una manera abierta, honesta y directa. Que reconoce nuestros derechos al mismo tiempo sigue respetando los derechos de otros.

Comunicación eficaz: se refiere a la utilización del lenguaje (verbal y no verbal) con eficacia, cumpliendo los objetivos de transmitir una información, en un proceso comunicativo eficaz el mensaje que recibe y procesa el receptor se ajusta al mensaje enviado por el emisor. Se trata, no sólo de codificar y enviar una determinada información de manera correcta, sino que el receptor obtenga esa información de la mejor manera.

Comunicación estratégica: transdisciplina que a partir de la articulación de distintas disciplinas especializadas (relaciones públicas, publicidad, diseño gráfico, entre otros) pretende dar un modelo y sistemas concretos de gestión que sirvan para la actividad del management (administrador).

Comunicación externa: “la comunicación externa implica dar y recibir información entre las organizaciones y sus entornos relevantes” Gary Kreps.

Comunicación interna: intercambio de información entre todos los niveles de una Organización. Cuanto más fluida y mejor sea esa comunicación, mejor funcionará: todos sabrán hacia donde van y por qué.

D

Diagnóstico comunicacional: Método que no se pone en duda, ya que la mayoría está de acuerdo en que es la mejor manera de poder acercarse a la comprensión del problema, para luego poder establecer una solución. Proceso de cambio que se inicia en el reconocimiento de la situación actual de una organización, de los distintos grupos que la conforman, con el objetivo de evaluar la eficacia de los sistemas de comunicación de la empresa o institución.

Disposición al cambio: Naturaleza de la organización de aceptación o resistencia al cambio que influencia la conducta, actitudes, creencias y valores de sus miembros.

E

Empoderar: Se refiere al proceso por el cual se aumenta la fortaleza espiritual, política, social o económica de los individuos y las comunidades para impulsar cambios positivos de las situaciones en que viven. Generalmente implica el desarrollo en el beneficiario de una confianza en sus propias capacidades.

Estrategia de comunicación: Es un conjunto de actividades interrelacionadas que buscan fortalecer un mensaje a un grupo objetivo en particular. La creación de una estrategia de comunicación incluye planear, desarrollar e implementar a través de medios masivos y/o alternativos de comunicación.

F

Foda: Estudio de la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y, de esta manera planificar una estrategia del futuro.

G

H

Herramientas de información: técnicas utilizadas durante el proceso de informar, a través del cual el emisor quiere divulgar una serie de contenidos o mensajes a diferentes audiencias, definidas por idoneidad, premura y costos más que por el contenido.

Homogeneizar los procesos: Equilibrar o estandarizar procesos o procedimientos

I

Información: Está compuesta sólo por datos que poseen relevancia y un propósito, por lo que convertir simples datos en verdadera información exige un conocimiento.

Intangible: Aquello que un producto me ofrece más allá de su materialidad y finalidad, como calidad, garantías, respaldo, etc.

J

K

L

M

Mensaje: Configuración de señales transmitidas espaciotemporalmente y que sirve de estímulo para establecer interacciones entre seres vivos.

Metodología de observación: técnica de recogida de información que se utiliza, por ejemplo para realizar una investigación o una evaluación, consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar. Se suele decir que "Saber observar es saber seleccionar". Para la observación lo primero es plantear previamente qué es lo que interesa observar.

N

O

Objetivos institucional (Realidad): Son propósitos concretos a corto o mediano plazo que la Institución pretende alcanzar cumpliendo con su misión.

Observación cuantitativa: Es un modo de registro sistemático de información, que aparece generalmente reflejada de forma numérica y que reflejan datos medibles y objetivos a través de la observación

Observación cualitativa: Es una técnica de observación que se caracteriza por tener un menor grado de control y sistematización en la recogida de información. Por otro lado, aumenta el papel del observador en lo ya que se tienen en cuenta sus interpretaciones.

P

Plan de Comunicación Interna: Instrumento que engloba el programa comunicativo de actuación (a corto, medio y largo plazo), y que recoge metas, estrategias, públicos objetivo, mensajes básicos, etc.

Posicionamiento: Darle un lugar al producto o servicio en la mente de las personas, que le permita ser reconocido con facilidad.

Público objetivo: Grupo de personas con unas características demográficas, etnográficas y psicográficas comunes, a las cuales se dirige un mensaje.

Q

R

Relaciones públicas: son la función de la gestión que establece y mantiene relaciones mutuas y beneficios entre una organización y el público, del cual depende su éxito o fracaso.

Retroalimentación o feedback: es la información que, partiendo del emisor, vuelve a él pero cargada de nuevos datos que le proporcionan los efectos que la comunicación tuvo como producto sobre el receptor y el medio ambiente.

S

Sentido de pertenencia: Satisfacción de una persona al sentirse parte integrante de un grupo. El sujeto de este modo, se siente identificado con el resto de los integrantes, a quienes entiende como pares.

Sinopsis: Se encarga de presentar las líneas más importantes del asunto en cuestión, dejando de lado los detalles y centrándose en lo esencial para el desarrollo de los contenidos.

T

Técnicas de comunicación: Disciplinas que abordan distintos ejes o conjuntos de ejes problemáticos de la comunicación corporativa, como por ejemplo, Relaciones Públicas, Publicidad, Diseño, etc.

U

V

Valores intangibles: todos los valores son intangibles, porque no hay manera de identificarlos físicamente y por tanto son imposibles de contar, pesar, medir o evaluar con exactitud. En todo caso, lo que de ellos estimemos o prediquemos, corresponde a nuestra ideología, respecto de lo que identificamos como conveniente o no en esta vida.

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Acuerdo No. 4 . (25 de abril de 1964). *Dictado por el Primer Congreso de la Confederación de los Cuerpos de Bomberos del Istmo Centroamericano*. Guatemala, Guatemala, Guatemala.
- ❖ Ley Orgánica del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala. (23 de noviembre de 1987). *Decreto 81-87*. Guatemala, Guatemala, Guatemala.
- ❖ CVB, D. d. (mayo de 2015). *Plan Operativo Anual 2015*. Guatemala.
- ❖ Dominguez, D. C. (2007). *Manual de Relaciones Públicas*. Madrid, España: Vision Net.
- ❖ Guatemala, C. d. (28 de Enero de 1961). Decreto 1422. Diario Oficial El Guatemalteco. *Decreto 1422. Impuesto a favor de Bomberos Voluntarios de Guatemala*, pág. tomo CLXI No. 5
- ❖ Of. William González, O. M. (2015). Revista RRPP. *PUBLICACION MENSUAL RRPP No. 7, S/N*.
- ❖ OF. William González, O. M. (2015). REVISTA RRPP. *REVISTA MENSUAL DE RRPP No. 8, S/N*.

E GRAFÍA

- ❖ <https://www.google.com.gt/maps/dir//Estacion+Central+de+Bomberos+Voluntarios+de+Guatemala+1era+Avenida+1800+zona+3+1A+Avenida+Guatemala+01003,+Guatemala>
- ❖ <http://www.comunicologos.com/t%C3%A9cnicas/an%C3%A1lisis-f-o-d-a/>
- ❖ <https://www.google.com.gt/search?q=escudo+ecc+usac>
- ❖ http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1070.pdf
- ❖ <http://iesantonioserna.edu.gva.es/administracion2/>
- ❖ http://es.wikipedia.org/wiki/Bomberos_Voluntarios_de_Guatemala
- ❖ www.prensalibre.com/.../Encuesta-Guatemaltecos-califican-trabajo-diput
- ❖ E, M. A. (s.f.). *COMO ELABORAREL PLAN DE COMUNICACIÓN*. Recuperado el 9 de Abril de 2015, de *COMO ELABORAREL PLAN DE COMUNICACIÓN*: http://cristinaaced.com/pdf/planComunicacion_BIC%20Galicia.pdf
- ❖ FEAPS. (s.f.). *CUADERNOS DE BUENAS PRACTICAS FEAPS*. Recuperado el 9 de ABRIL de 2015, de http://www.feaps.org/biblioteca/libros/documentos/comunicacion_interna.pdf
- ❖ Hermosilla, A. J. (13 de OCTUBRE-NOVIEMBRE de 2005). *PLAN DE COMUNICACIÓN Concepto, diseño e implementación*. Recuperado el 13 de Abril de 2015, de *PLAN DE COMUNICACIÓN Concepto, diseño e implementación*: http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.Moler_oPlanComunicacion.pdf

ANEXOS

Modelo de la encuesta



ENCUESTA PERSONAL RELACIONES PÚBLICAS

1. Cree que la comunicación interna en el Departamento de Relaciones Públicas de CVB favorece que el personal conozca los valores de la Institución?

SI ____ NO ____ NO LO SE ____

2. Si ha contestado "No", en la pregunta anterior: ¿A qué cree que se debe esto?
Por favor, marque todas las opciones que considere oportunas.

- a. Desconocimiento de su relevancia para la Institución
- b. Falta de un procedimientos claros para ello (reuniones, presentaciones, revistas, etc.)
- c. Falta de tiempo en general
- d. Falta de una definición clara de estos valores.
- e. Otro (por favor, especifique)

3. Por favor, valore del 1 al 5, donde 1 es la puntuación mínima y 5 la máxima, los siguientes aspectos sobre la comunicación con sus compañeros, otros Deptos. Y Cias. Del CVB:

	Con mis compañeros Del Departamento	Con otros Departamentos y Compañías
a. La comunicación es efectiva	_____	_____
b. Fluye adecuadamente la in- Formación	_____	_____
c. Considera que los procesos dentro del Depto. están bien definidos	_____	_____

4. Por favor valore del 1 al 5 los siguientes aspectos sobre el uso de los canales de información:

	Con mis compañeros Del Departamento	Con otros Departamentos y Compañías
a. Reuniones	_____	_____
b. Teléfono	_____	_____
c. Redes sociales	_____	_____
d. Correo electrónico	_____	_____
e. Comunicación informal	_____	_____

Vaciado de la encuesta

VACIADO DE ENCUESTA A PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS DEL BENEMERITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA

1. Como considera que es la comunicación interna en el departamento de relaciones publicas?

buena	4
regular	2
mala	0
total	6

2. Si su respuesta es regular o mala ¿A que cree que se debe esto?

Desconocimiento de su relevancia para la Institución	1
Falta de procedimientos claros para ello (reuniones, manuales, etc.)	2
falta de tiempo en general	1
falta de una definicion clara de una comunicación bilateral	0
otro (por favor especifique)	1
nula	3
total	8

3. Por favor, valore de 1 al 5, donde 1 es la puntuacion mínima y 5 la máxima, los siguientes aspectos sobre la comunicación con sus compañeros

	Malo	Debe mejorar	Regular	Bueno	Excelente
La comunicación es efectiva	0	1	1	1	3
fluye adecuadamente la información	0	1	1	1	3
considera que los procesos dentro del departamento estan bien definidos	0	0	1	1	4

4. Por favor valore del 1 al 5 los siguientes aspectos sobre el uso de los canales de información: con mis compañeros del Departamento

	Malo	Debe mejorar	Regular	Bueno	Excelente
Reuniones	1	0	0	3	2
Telefono	0	1	0	2	3
Redes sociales	0	0	1	1	4
Correo electrónico	1	0	0	3	1
Comunicación informal	0	3	0	2	1

5. Que mejoraria de su Departamento y cómo lo haría?

Lo encuentro en buenas condiciones	1
Dar a conocer las funciones del Depto. Con la PNC y MP por medio de un plan comunicativo externo	1
Una mejor atención al público teniendo un mejor espacio para la atención	1
Una oficina más grande para tener menos contaminación entre periodistas y personas particulares	1
Capacitación de su personal, facilitandoles cursos para su preparación	1
La relación con los medios de comunicación	1
Total	6

Fotografías

Visita de supervisión



*Licenciado Fernando Flores, supervisor de EPS, Mayor José Carlos Sierra, Jefe de Personal y Epesista Vilma Cotom, revisando el trabajo que se realizará en el Depto. De RRPP del Benemérito Cuerpo Voluntario de Guatemala.



*Lic. Fernando Flores, Supervisor de EPS y Epesista Vilma Cotom en el Depto. De Relaciones Públicas del CVB.



*Lic. Fernando Flores, Supervisor de EPS y Epesista Vilma Cotom mostrando tres acciones ejecutadas (cuadros de misión y visión, buzón de sugerencias y mural comunicacional) dentro del Depto. de Relaciones Públicas del CVB.

ENTREGA DE GUIA



*Epesista Vilma Cotom hizo uso de equipo audiovisual para la presentación del producto a entregar.



*Momento en que Epesista Vilma Cotom hace entrega oficial de la guía al Comandante Jefe Mayor y Lic. César González y al Mayor José Sierra, jefe de personal del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.



*Epesista Vilma Cotóm realiza la entrega oficial de la guía al Lic. Fernando Flores supervisor de EPS.



* Lic. Fernando Flores supervisor de EPS dirigiéndose a los asistentes al evento



*Parte del Personal Administrativo junto a Epesista Vilma Cotom, quienes cuentan con el ejemplar de la guía.



*Mayor José Sierra, Jefe de Personal; Mayor Edgar Ramírez, Tercer Comandante; Oficial David Cajas, Jefe de Servicio Escuadra B; Oficial Marroquín representante de escuadra A de Bomberos recibiendo su ejemplar de la guía por parte de la Epesista Vilma Cotóm.



*Coffee break servido como parte del evento realizado



UNIFORME

Este es el uniforme que portan los bomberos voluntarios, que es el mismo que usan diariamente los relacionistas públicos de la Institución ya que ellos también son bomberos.

