

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



ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA REFORZAR LAS HABILIDADES
DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS DEL CUERPO
VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:
DEBORA EUNICE AJQUILL RODRÍGUEZ
2012 21189

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2019

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados:

M.A. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura:

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura:

M.A. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos

Lic. Josue Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista María Ramírez Nájera



FUERZA ACTIVA
Teléfono de emergencia 122
Teléfono: 2232-6205

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

Estación General
"LIC. RODRIGO GONZALEZ ALLENDES"

Administración
1a. Avenida 18-97, Zona 3
Guatemala, Centro América
PBX: 2422-1470
www.bomberosvoluntariosdeguatemala.com
E-mail: secretariacvb@gmail.com

Guatemala, 02 de octubre de 2019

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

Estimado Maestro Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista **"DEBORA EUNICE AJQUILL RODRÍGUEZ** con número de carné: **"2012 21189"** 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, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **"RELACIONES PÚBLICAS"** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **15 de ABRIL** al **26 de JULIO** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **"ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA REFORZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS DEL CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA"** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **"CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA."**

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del (la) epesista y para los usos y procesos siguientes en el EPS de Licenciatura, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA en nuestra institución.

Atentamente,

Firma y sello

Mayor Edgar Augusto Ramírez

Comandante Tercer Jefe





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



Guatemala, 9 de octubre de 2019

Estudiante

Debora Eunice Ajquill Rodriguez

Carné: 2012 21189

Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el informe final de su proyecto de EPS de Licenciatura con título **“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA REFORZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS DEL CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA”**. El citado trabajo llena los requisitos del rigor del presente programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del informe final del EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Evelyn Hernández
Supervisor EPS de Licenciatura




Vo. Bo. M.A Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura



Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad

www.comunicacion.usac.edu.gt

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



Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido de este trabajo.

DEDICATORIA

A DIOS: Por darme la vida y una familia amorosa que me apoya en todo momento; por el privilegio de finalizar exitosamente una etapa más en mi vida.

A MIS PADRES: Miguel Angel Ajquill Yol y Elsa Magaly Rodríguez Ordoñez, gracias por su amor incondicional; por enseñarme a creer en mi mismas, a cumplir mis metas y a superarme, son mi mayor ejemplo. Me siento afortunada y orgullosa de ser su hija.

A MI ESPOSO: Abner Agustin, gracias por brindarme comprensión, paciencia y amor en todo momento; por sacarme una sonrisa cada vez que lo necesito; por creer en mí, ser mi compañero desde el inicio de mi carrera. Te amo, gracias por estar a mi lado.

A MI HIJO: Angel Agustin Ajquill, eres mi motivo e inspiración para superarme, gracias por darme la oportunidad de aprender de ti, de tu inocencia, de tu carisma. Eres el amor de mi vida y el motor que me impulsa a ser mejor cada día.

A MIS HERMANOS: Por están en la buenas y en las malas, gracias porque sé que puedo contar con su apoyo incondicional en cualquier momento; por auxiliarme cada vez que los he necesitado.

FAMILIA AGUSTIN: Por toda la ayuda, el cariño y el apoyo constante que me brindaron para poder terminar esta etapa con éxito.

A MIS AMIGOS: Por cada momento que compartimos dentro y fuera del campus; por hacer de este camino una experiencia inolvidable.

Dedico de manera especial a mis abuelos Julia Ordoñez y Regino Rodríguez Q.E.P.D. por acompañarme desde el momento en que nací y lo siguen haciendo en cada paso que doy, sus enseñanzas, consejos y regaños viven en mí; por su amor, apoyo incondicional y por ser un ejemplo para mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A la UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, por ser el hogar en donde he cumplido muchas metas y en donde me he forjado profesionalmente.

A la ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, a todos los docentes que me motivaron y compartieron sus conocimientos conmigo.

A EL BENÉMERITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA, por darme la oportunidad de realizar este proyecto en sus instalaciones.

A el DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DEL CVB por su cooperación en cada actividad realizada.

A el LIC. LUIS PEDROZA, por ser un guía amigable y comprensivo, pero sobre todo profesional.

A MSc. SERGIO MORATAYA, por hacer viable la ejecución del ejercicio profesional para todos.

A el COMANDANTE TERCER JEFE MAYOR EDGAR AUGUSTO RAMÍREZ, por la confianza que me brindo desde el momento en que acepto que ejerciera mi proyecto en dicha institución.

A LICDA REBECA ORELLANA, gracias compartir sus conocimientos en Relaciones Públicas con el departamento de RRPP del CVB.

A MARIO GONZÁLEZ, por impartir la capacitación como Prender las Redes de un Bombero sin Necesidad de Usar Fuego en el departamento de RRPP del CVB.

A PEDRO AGUSTIN, por capacitar al departamento de RRPP del CVB, en fotografía documental.

A VICTOR BOLAÑOS, por impartir la charla de Periodismo Profesional en el departamento de RRPP del CVB.

A MSc. EVELIN HERNADEZ, por su paciencia al brindarme asesoría a lo largo del proyecto

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN.....	III
CAPÍTULO 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.....	1
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....	1
1.2.3. Antecedentes.....	2
El fundador del primer Cuerpo de Bomberos de Guatemala.....	2
Fundación del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala	4
1.2.4. Departamentos	5
Área Técnica	5
Área Administrativa	6
1.2.5. Misión.....	9
1.2.6. Visión.....	10
1.2.7. Objetivos Institucionales	10
1.2.8. Público Objetivo	11
1.2.9. Organigrama	11
1.3. METODOLOGÍA.....	12
1.3.1. Descripción del Método.....	12
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección	12
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico	13
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS.....	14
1.4.1. Fichas de entrevistas.....	14
1.4.2. Resultados de las entrevistas	16
1.4.3. Tablas comparativas de puntos de encuentros y disenso entre los entrevistados	17
1.4.4. Ficha de observación	18

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	18
1.5.1. Fortalezas	19
1.5.2. Oportunidades.....	19
1.5.3. Debilidades	19
1.5.4. Amenazas.....	19
CAPÍTULO II	20
2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	20
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	20
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	21
2.2.1. Objetivo General.....	21
2.2.2. Objetivos Específicos	21
2.3. PÚBLICO OBJETIVO.....	21
2.4. MENSAJE.....	22
2.5. ESTRATEGIAS	22
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN	22
CAPÍTULO III.....	24
3. INFORME DE EJECUCIÓN	24
3.1. PROYECTO DESARROLLADO	24
3.1.1. Financiamiento	24
3.1.2. Presupuesto	24
3.1.3. Beneficiarios	25
3.1.4. Recursos Humanos	25
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción	25
2.3. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	26
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	32
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	33
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES.....	35
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	36
BIBLIOGRAFÍA	39
EGRAFÍA	40
ANEXOS	41

RESUMEN

Nombre de la Institución: Benemérito Cuerpo Voluntario De Bomberos De Guatemala.

Nombre del Proyecto: ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA REFORZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS DEL CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA.

Objetivos del Proyecto:

General: Fortalecer la comunicación interna, reforzando las habilidades del personal del departamento de Relaciones Públicas del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.

Específico: Acrecentar conocimientos de periodismo profesional.
Capacitar al personal para hacer un uso efectivo de Redes Sociales. Afirmar conceptos básicos de fotografía profesional. Restablecer funciones de las relaciones públicas.

Sinopsis: El proyecto se realizó bajo una estrategia de fortalecer las habilidades del personal ejecutándola por medio de dos acciones que se guiaban por el mensaje “Profesionalismo, efectividad y desarrollo” con el que se buscaba motivar al personal para mejorar sus habilidades. Se convocó a cuatro voluntarios profesionales en las áreas de periodismo, fotografía, manejo de redes sociales y relaciones públicas para capacitar al departamento de RRPP, también se contó con el apoyo de INTECAP quien otorgó cuatro exoneraciones para recibir el curso de Edición de Imágenes en Adobe Photoshop.

INTRODUCCIÓN

El departamento de relaciones públicas del Cuerpo Voluntario de Bomberos es el encargado de llevar la imagen de la institución, así como los registros de los distintos servicios que se realizan por las compañías del área metropolitana.

Esta área efectúa la comunicación externa de la institución, compartiendo imágenes y reportes de los servicios efectuados, con todos los medios de comunicación que lo soliciten, actualmente el departamento está conformado una secretaria Milvia Castillo y por dos escuadras nombradas como “A” y “B” quienes tienen turnos de 24h por 24h, el jefe de la escuadra “A” y Jefe del departamento de RRPP es el Oficial Mario Cruz y el Jefe de la escuadra “B” el Oficial William González, cada escuadra cuenta con un fotógrafo equipado con cámaras fotográficas semi profesionales.

Como primer paso del proyecto se realizó un diagnóstico con el que se determinó que dicho departamento no ha recibido suficientes capacitaciones para desempeñar su labor de la mejor manera, dado que el personal desarrolla su labor en gran parte de una manera empírica.

El siguiente paso fue crear un plan con la estrategia comunicacional de reforzar las habilidades del personal para lo que se organizaron capacitaciones enfocadas en cuatro ámbitos, fotografía, periodismo, manejo de redes sociales y relaciones públicas, convocando voluntarios profesionales en dichas ramas. Para que el departamento pueda generar campañas de prevención propias para sus redes sociales se les proporcionará un taller de edición fotográfica.

El tercer paso fue la ejecución del proyecto realizando las capacitaciones en la estación central de Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala ubicada en la zona tres capitalina. Se gestionó la exoneración de un curso de Edición de Imágenes de Adobe Photoshop en el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) para los cuatro integrantes del departamento de RRPP que inició el 6 de agosto de 2019, como resultado se cumplieron todos los objetivos trazados.

JUSTIFICACIÓN

El departamento de Relaciones Públicas del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala es pieza fundamental de dicha institución, ya que son los encargados de la imagen y la percepción que se tiene de este cuerpo bomberil a nivel nacional. Por medio del buen desempeño laboral y la recolección de información que adquiera este departamento, la institución puede ser beneficiada y mantiene credibilidad ante la población guatemalteca.

Para mantener la buena reputación y respeto que ha ganado esta institución dentro del país, es indispensable que el personal adquiera técnicas especializadas para desempeñar los deberes correspondientes a su puesto de trabajo, por lo que es importante implementar un proyecto de comunicación dentro de la entidad para aumentar efectividad y profesionalismo.

Al diagnosticar las debilidades de este departamento podremos implementar herramientas que ayuden a desempeñar dicha labor de la mejor manera, proporcionando un registro para futuros cambios que se puedan realizar e implementando capacitación que fortalezcan en conocimiento comunicacional de los relacionistas públicos.

El fin de este proyecto es proporcionar conocimiento profesional para mejorar las habilidades del departamento de relaciones públicas del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO




Diagnóstico de comunicación interna en la unidad de Relaciones Públicas del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

Elaborar un diagnóstico de comunicación interna en la unidad de Relaciones Públicas del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.

1.1.2 Objetivos Específicos

-  Analizar los canales de comunicación que utiliza la unidad de Relaciones Públicas.
-  Encontrar posibles barreras de comunicación, que dificultan el óptimo funcionamiento este departamento.
-  Conocer y explorar las debilidades y fortalezas del área de Relaciones Públicas.

1.2. LA INSTITUCIÓN

Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, Departamento de Relaciones Públicas.

1.2.1. Ubicación Geográfica

La primera compañía del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, se ubica en la 1ra. Avenida 18-97 zona 3, de la Ciudad de Guatemala, en esta Estación Central se encuentran todos los departamentos administrativos de la institución, incluyendo el área de Relaciones Públicas.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

Estado de la República de Guatemala: Según la (Ley Orgánica del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, 1987) en el CAPÍTULO IV, RÉGIMEN FINANCIERO, ARTÍCULO 23. “Patrimonio. Para el cumplimiento de sus objetivos y la realización de sus funciones el Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, contará con:

1. Una asignación anual incluida en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la Nación”.

Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED): Institución aliada para la creación de comandos de incidentes en situaciones de desastres naturales.

Asociación Corazones en Movimiento: Aliado Internacional del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala por medio del cual se obtienen cursos y equipo para los distintos miembros bomberiles, así como para las 132 compañías que existen a nivel nacional.

1.2.3. Antecedentes

El fundador del primer Cuerpo de Bomberos de Guatemala

Íntimamente vinculada a la organización del primer Cuerpo de Bomberos en Guatemala, encontramos la figura del excelentísimo embajador de Chile en nuestro país el Licenciado Rodrigo González Allendes, quien en mil novecientos cincuenta y uno (1,951), precisamente el 16 de agosto, sentó las bases de una Organización que a más de cincuenta años de su inicio aún se mantiene firme en defensa y para la protección de la comunidad y de sus bienes. Nos referimos al Cuerpo Voluntario De Bomberos De Guatemala.

González Allendes, un brillante economista de 35 años de edad entonces, iniciado en la carrera diplomática en 1,937 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 de radiodifusión además del gobierno, exhortándoles a organizar un Cuerpo Voluntario de Bomberos que, mediante la capacitación técnica contando con los equipos de trabajo y de protección personal necesarios, se constituyen en un efectivo bastión de seguridad para todo el país.

González Allendes es para nosotros, visto a más 50 años de haber dado vida a una idea feliz, un personaje digno de la mayor consideración y reconocimiento, porque si bien es cierto

cualquiera otra persona pudo haber sido la iniciadora del bomberismo en nuestro país como a tan distinguido diplomático la satisfacción de figurar en la conciencia de quienes estamos vinculados con esta labor social como el precursor de la misma.

En 1,967, con ocasión de celebrarse el 15 aniversario de fundación del Cuerpo, en acto público de reconocimiento, a tan ilustre ciudadano chileno, se dio su nombre “Licenciado Rodrigo González Allendes”, a la motobomba registrada con el número 4 disposición que fue notificada previamente al fundador del bomberismo voluntario guatemalteco.

Notificada también la Embajada Chilena en nuestro país suponiendo que por razón de distancia no se hiciera presente el Licenciado González Allendes, éste se comunicó con su embajador, quien le representó en la persona del Secretario de la Embajada quien en nombre de aquel ciudadano chileno recibió el Acuerdo respectivo y la entonces máxima condecoración del Cuerpo, la “Cruz de Honor y Gloria”.

Con ocasión del trigésimo aniversario del Cuerpo de Bomberos en 1,981, se creó la Orden “Rodrigo González Allendes”, mediante el Acuerdo No. 1546 “A” de la Intervención de fecha quince de mayo de aquel año, “como expresión de reconocimientos de méritos sobresaliente en servicio y a ejecutorias de ciudadanos guatemaltecos o extranjeros cuyos actos representen señalado beneficio para la Institución, directa o indirectamente, o que inciden a favor del servicio social guatemalteco.” Se consigna en esa disposición que el denominativo de tal Condecoración debe estar legado íntimamente a la vida del Cuerpo, y que estimándose su fundación como el aspecto más relevante de éste y con ella el nombre del autor de la iniciativa, el Licenciado Rodrigo González Allendes, se dio así su nombre a la que desde entonces se considera la más alta condecoración del Cuerpo.

Desdichadamente el Licenciado González Allendes falleció al finalizar el mes de junio de aquel año, frustrándose así la buena intención de que fuera él quien recibiera ese galardón en la fecha de aniversario. No obstante, lo anterior, su distinguida viuda, doña Angélica Silva de González Allendes, si participó de aquellas festividades imponiéndose a ella, en acto póstumo al fundador, tan preciado galardón. La señora de González Allendes dijo en aquella oportunidad:

“Rodrigo debió estar presente en esta fiesta de Aniversario de vosotros, los Bomberos de Guatemala. Desafortunadamente el destino cortó todos los planes que hicimos hace tan poco tiempo, sin embargo, traigo conmigo las condecoraciones que recibió en vida y sus cenizas, también, para ponerlas en vuestras manos. Él quiso reposar por siempre en esta bella tierra de Guatemala”

Fundación del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala

Reunido el Embajador González Allendes con las personas que invitó se refirió en primer lugar, según el acta que en tal oportunidad se suscribió, a los graves siniestros ocurridos consecutivamente en las ciudades capitales de El Salvador y Guatemala, dejando un considerable saldo de pérdidas, relatando que de manera casual le tocó presenciar la actividad y denodado empeño de los miembros de la guardia civil y de personas particulares en su intento de reducir los estragos del incendio producido el 11 de agosto de 1951 la reunión tenía efecto el día 16 de ese mismo mes y año, en el restaurante “Tony’s Spaghetti House”, 7ª. Avenida y 9ª. Calle hoy zona 1, en donde pese a la buena voluntad de los improvisados bomberos, hacían falta los recursos materiales de un verdadero equipo mecanizado, adquirirse mediante un riguroso entrenamiento individual y de conjunto.

Este incendio, el ocurrido el 11 de agosto, se inició posiblemente en la cocina del Tony’s; según la información de la prensa del día lunes 13, el siniestro se inició a las 23:45 horas y se consideró controlado cinco horas después cuando ya los destrozos eran gravísimos en el Tony’s Spaghetti House, El Palacio de Cristal y las ferreterías Anker, Casa Blanca y el Lobo. Fue el agente de la Guardia Civil No. 776. Miguel Ángel Navas quien encontrándose de servicio de vigilancia en el Banco Agrícola Mercantil se dio cuenta del incendio y corrió hasta el Portal del Comercio para avisar a sus superiores. Inmediatamente se hicieron presentes las dos bombas Willys Jeep de la Guardia Civil, las que por su poca capacidad no pudieron prestar un servicio eficiente.

Desdichadamente el servicio de hidrantes no fue posible aprovecharlo y las unidades debieron hacer viajes de aprovisionamiento, una hasta la Plazuela España, y otra hasta el tanque de natación del Hipódromo del Norte, para luego ir, la primera a un tanque público del barrio de Candelaria. Es natural que durante esos viajes el fuego se posesiona de los lugares más

susceptibles, esencialmente en el Palacio de Cristal y las ferreterías, llegando a más de medio millón de quetzales.

Según las informaciones de prensa de la época el Cuerpo de Bomberos de la Guardia Civil estaba comandado por el entonces subteniente Bernardino Guerra, quien fue auxiliado por particulares y miembros de la Policía Militar todos con muy buena voluntad, pero carentes de los más elementales principios sobre extinción de incendios. Algunas de las Empresas Comerciales dañadas tenían seguros contratados con Comercial Aseguradora, S. A. (CASA), Granai & Townson, S. A. y Firemen Insurance, contratos que no llegaron a cubrir las fuertes pérdidas ocasionadas por tal devastador incendio que, como decíamos antes dio origen a la creación del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.

Conocido lo anterior por los asistentes a la reunión a que hemos aludido se propició la organización de la Junta Directiva, la que quedó integrada por los señores Jorge Toriello Garrido, José Alfredo Palmieri, Dr. Luis Sandoval Y Adolfo Amado Padilla, en los cargos de Presidente, Secretario, Tesorero y Vocal, respectivamente. Formó parte de la directiva también el Licenciado Roberto Alvarado Fuentes, delegado del Congreso Nacional a la sesión. Más de ciento veinticinco ciudadanos, profesionales de diversas disciplinas integraron alrededor de 30 comisiones para realizar los menesteres que se estimó necesarios para dar vida a la idea de Licenciado González Allendes. Aquella semilla sembrada con tanto amor dio una planta que con el correr de los años 50 hasta ahora se transformó en el hermoso árbol cuyas ramas protegen todos los confines de solar patrio. (Bomberos Voluntarios de Guatemala, s.f.)

1.2.4. Departamentos

Área Técnica

Patrulla de especial de rescate: Es un grupo capacitado para acudir a rescates provocados por desastres naturales, utilizando los debidos protocolos.

Técnico en Urgencias Médicas (TUM): Programa que faculta a los bomberos para brindar atención pre-hospitalaria avalados por el Ministerio de Salud, este técnico puede ser básico, intermedio o avanzado.

Hombres Rana: Es un grupo facultados para realizar recates en aguas profundas, expertos en natación y maniobras en condiciones adversas.

Técnico en combate de incendios forestales: Grupo del personal que se encuentra capacitado para combatir incendios en áreas boscosas.

Primeros Respondientes en Incidentes con Materiales Peligrosos (PRIMAP): Unidad destinada al reconocimiento de materiales peligrosos, resguardar el área del incidente, indica la presencia del Mat-Pel, informa los riesgos y ejecuta acciones iniciales en el nivel de advertencia.

Brigada Técnica de Materiales Peligrosos (BRITEC-MATPEL): Departamento encargado de controlar y atender emergencias relacionadas con químicos.

Sistema de Comando de Incidentes (SCI): Sistema utilizado en emergencias a nivel nacional combinado con otras instituciones guatemaltecas.

Área Administrativa

Secretaría Ejecutiva: Área encargada de la organización de actividades, trámites administrativos de la comandancia y correspondencia del Directorio Nacional.

Contabilidad y Tesorería: Es el área financiera de la institución, encargados de la administración de los recursos y documentación relacionada a trámites contables.

Recursos Humanos: Extensión destinada a la organización de todo el personal, así como el buen funcionamiento de cada departamento de la institución.

Talleres: Grupo de mecánicos destinados a la reparación y mantenimiento de todos los vehículos de la institución como ambulancias, motobombas y vehículos de rescate.

Relaciones Públicas: Funciona como el eslabón de acción y comunicación entre la comunidad, la prensa y las diferentes dependencias gubernamentales y no gubernamentales con el

Cuerpo de Bomberos voluntarios de Guatemala, cuenta con un equipo humano y tecnológico que permite difundir el trabajo de la Institución. (Manual de Funciones y Atribuciones del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, 2006)

Funciones del departamento de relaciones públicas:

1. Dar a conocer los trabajos que desempeña la Institución.
2. Implementar programas y campañas de difusión en materia de autoprotección para la comunidad en general.
3. Aprovechar los diferentes eventos que las diferentes instituciones desarrollan a través del año para dar a conocer fortalezas del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos.
4. Se brindan conferencias, pláticas de orientación, cursos y se distribuyen trípticos, manuales o tarjetas con mensajes alusivos a la autoprotección.
5. Extender constancias o certificaciones a personas individuales o jurídicas de servicios realizados por la institución
6. Efectuar la estadística de los servicios cubiertos por la institución
7. Atender a periodistas de diferentes medios de comunicación
8. Atender a personas particulares que soliciten información sobre familiares que hayan sufrido un incidente
9. Atender a estudiantes personas visitantes para darles a conocer el trabajo que se realiza en la Institución.
10. Para cualquier época del año, se elabora material de prevención el cual se distribuye a los medios de televisión, radiales y escritos.
11. Organizar las brigadas infantiles de bomberos voluntarios.
12. Se asesora y proporciona material necesario a varias compañías que hacen exposiciones en las ferias o eventos locales.
13. Asesorar a compañías del CVB para instalar Stand en diferentes actividades que realizan Instituciones públicas y privadas.
14. El departamento de Relaciones Públicas está encargado de archivar todos los reportes de servicios del departamento de Guatemala.

Relacionistas por escuadra

Cada escuadra (A Y B), tiene designado por parte de la Primera Comandancia un encargado de Relaciones Públicas, quienes son miembros de la guardia permanente, horario de trabajo lo desempeñan cada 24 horas y están bajo el mando del Jefe de Relaciones Públicas. Sus obligaciones son las siguientes.

1. Elaborar Boletín diario de información para los diferentes medios, radiales, escritos y televisivos.
2. Mantener comunicación con los jefes de Servicio de la Estación Central y compañías, para que puedan dar ayuda al jefe de Relaciones Públicas.
3. Estar al día con lo que acontezca en la Institución.
4. Informar al Jefe de Relaciones Públicas de los hechos importantes, para elevarlos a la Primera Comandancia.
5. Dar entrevistas de alguna información a los medios radiales, escritos y televisivos.
6. Cubrir Información en algunas emergencias, a lo largo de su turno correspondiente de día y de noche.
7. Salir a los medios de comunicación cuando la situación lo amerite.
8. Participar en cualquier actividad que se organice en la Institución o a nivel nacional.
9. Dar a conocer el material preventivo que se prepara en cada época, como Fiestas de Fin de Año, Semana Santa, Época lluviosa, Incendios.
10. Atención al público, Medios de Comunicación, Colegios y todo tipo de Institución que soliciten información.
11. Dar información del boletín de prensa a los medios escritos, radiales y televisivos.

Atribuciones de la secretaría de relaciones públicas

La secretaria de Relaciones Públicas pertenece al personal administrativo del cuerpo. Su horario y salario se sujetan a las disposiciones que contemplan a dicho personal. Su jefe inmediato es el Jefe de Relaciones Públicas. Sus atribuciones son las siguientes:

1. Corrección de boletines de Prensa.
2. Extender Constancias y Certificaciones de Reportes.
3. Atender al Público que solicita información.

4. Recibir, archivar y llevar control de reportes de las Compañías.
5. Recibir y contestar correspondencia del departamento como: Oficios, y circulares.
6. Control de recortes.
7. Preparar material preventivo que se difunde.

Fotógrafos del departamento de relaciones públicas

Los fotógrafos del Departamento de Relaciones Públicas pertenecen uno a cada escuadra, están bajo el mando de su respectivo relacionista, son miembros de la guardia permanente y su horario es similar al del Relacionista. Sus obligaciones son las siguientes:

1. Tomar fotografías y vídeo de las emergencias que cubren los elementos de esta Benemérita Institución, en cualquier lugar y circunstancias que sea necesario.
2. Tomar fotografías y vídeo en actos sociales, culturales y deportivos en donde interviene la actividad bomberil.
3. Salir a comisiones hacia los departamentos o lugares que el Cuerpo requiera su presencia.
4. Revelar e imprimir el material y entregarlo a la Jefatura de Relaciones Públicas
5. Revisar el equipo designado al departamento y vehículo todos los días que se encuentren de servicio.
6. Informar al jefe de Relaciones Públicas de su escuadra cuales son actividades que tiene que realizar en el día.

Asesoría periodística.

1. El departamento cuenta con asesores quienes sirven en apoyo al departamento de relaciones Públicas de forma ad-honorem.
 2. Los asesores de Relaciones Públicas sirven de enlace entre la Institución y los medios de comunicación para mayor desempeño de la Institución.
 3. Compartirán sus conocimientos al personal del departamento de Relaciones Públicas.
- (Manual de Funciones y Atribuciones del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, 2006)

1.2.5. Misión

“Prestar 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”. (Procedimientos, 2005)

1.2.6. Visión

“El Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala es líder en las actividades de prevención, atención de emergencias 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”. (Procedimientos, 2005)

1.2.7. Objetivos Institucionales

“Ser una entidad que brinde a Guatemala un servicio incondicional, en cualquier punto del país, con asistencia en caso de cualquier tipo de siniestros y/o emergencias.

Prevenir y combatir incendios.

Auxiliar a las personas y sus bienes en casos de incendios, accidentes, desastres, calamidades públicas y otras similares.

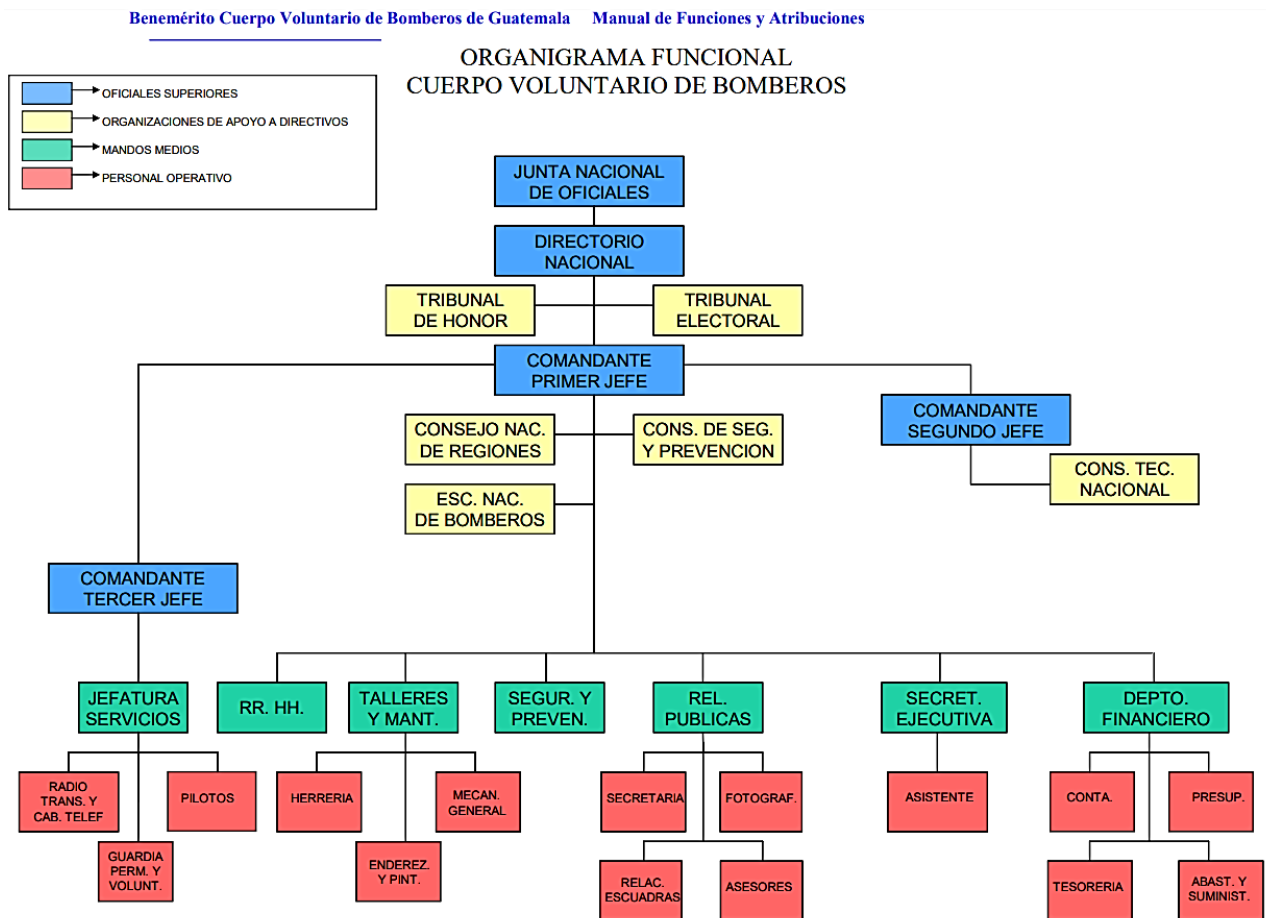
Promover campañas de educación y prevención, periódicamente, tendientes a evitar siniestros. Prestar la colaboración que se le solicite por parte del Estado y Personas necesitadas en asuntos que sea materia de su competencia y no contravengan su naturaleza. Revisar y emitir certificados de seguridad en materias de su competencia, a nivel nacional”.

(Bomberos Voluntarios de Guatemala, s.f.)

1.2.8. Público Objetivo

Hombres y mujeres de todas edades que habitan en Guatemala, las necesitan atención pre-hospitalaria para salvaguardar sus vidas o servicios contra incendio y desastres naturales, que pongan en riesgo su bienestar o el de sus bienes.

1.2.9. Organigrama



(Manual de Funciones y Atribuciones del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, 2006)

1.3. METODOLOGÍA

1.3.1. Descripción del Método

Para la realización de la presente investigación se utilizará un método con un enfoque cualitativo el cual se caracteriza según, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) “por utilizar la recolección y análisis de datos para afinar preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretar” (p.9). Este enfoque el cual también se conoce como interpretativo se basa en la recolección de datos los cuales se pueden tomar de puntos de vistas y obtención de perspectivas de los sujetos involucrados en la investigación.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

Las técnicas que se emplearán para la obtención de datos serán la observación y la entrevista.

La observación, consiste en observar atentamente un fenómeno, hecho o caso para registrarlos y posteriormente analizarlos. Por medio de la observación podemos percibir para interpretar y poder realizar una proyección. Se realizará una observación científica no estructurada que es aquella que tiene un objetivo específico y se vale de un elemento técnico que será una ficha. (Huamán Valencia , 2005) Se realizó por un día, en el departamento de RRPP del CVB.

La entrevista, la cual es un proceso por el cual se recopila información de una manera verbal, en la que se busca describir acontecimientos o interpretar conductas según la perspectiva del entrevistado. También es importante la comunicación no verbal dentro de las entrevistas, gestos o actitudes con las que se pueden connotar diversos mensajes. (Icart Isern, Fuentelsaz Gallego, & Pulpón Segura , 2006)

El tipo de entrevista que se realizó fue semiestructurada, “es aquella en la que, ante una lista de preguntas específicas, el entrevistado debe responder con mayor o menor libertad y el entrevistador trata de recoger de forma literal las respuestas”. (García, 1997)

Se contó con un modelo de cuestionario que varío según las respuestas de los entrevistados y se utilizó una grabadora de voz para transcribir el diálogo posteriormente. Se entrevistó a los encargados de la escuadra “A” y “B”, al personal de secretaría y las autoridades.




1.3.3. Cronograma del Diagnóstico




Esta es la manera de programar actividades, “facilita la realización y el control del avance de la investigación”. (Rodríguez Moguel, 2005)




No.	Actividad	Enero					Febrero			
		1-5	6-12	13-19	20-26	27-31	1-2	3-9	10-16	17-23
1.	Entrega de carta de solicitud de EPS.									
2.	Respuesta de aceptación de práctica.									
3.	Recopilación de datos obtenidos de documentos varios.									
4.	Visitas a la institución para observación.									
5.	Realización de entrevistas.									
6.	Interpretación de entrevistas.									
7.	Estructuración de toda la información obtenida.									
8.	Realización del diagnóstico.									
9.	Entrega del diagnóstico.									




1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Fichas de entrevistas

Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación Licenciatura en Ciencias de la Comunicación EPS Licenciatura M.A. Luis Pedroza		  
Entrevistado:	Oficial William González Jefe del departamento de Relaciones Públicas, Escuadra “B”	
Fecha:	03 de febrero de 2019	
Hora:	9:30 Am	
Objetivo:	Indagar sobre su percepción del actual estado del departamento. Descubrir posibles barreras de comunicación. Conocer lo que les gustaría mejorar o implementar dentro del Departamento de Relaciones Públicas.	

Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación Licenciatura en Ciencias de la Comunicación EPS Licenciatura M.A. Luis Pedroza		  
Entrevistado:	Comandante Edgar Ramírez Comandante y Tercer Jefe del Cuerpo Voluntario de Bomberos	
Fecha:	01 de febrero de 2019	
Hora:	10:00 AM	
Objetivo:	Indagar sobre su percepción del actual estado del departamento. Descubrir posibles barreras de comunicación. Conocer lo que les gustaría mejorar o implementar dentro del Departamento de Relaciones Públicas.	

Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación Licenciatura en Ciencias de la Comunicación EPS Licenciatura M.A. Luis Pedroza		  
Entrevistado:	Oficial Mario Cruz Jefe del departamento de Relaciones Públicas, Escuadra “A”	
Fecha:	03 de febrero de 2019	
Hora:	10:00 AM	
Objetivo:	Indagar sobre su percepción del actual estado del departamento. Descubrir posibles barreras de comunicación. Conocer lo que les gustaría mejorar o implementar dentro del Departamento de Relaciones Públicas.	

Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación Licenciatura en Ciencias de la Comunicación EPS Licenciatura M.A. Luis Pedroza		  
Entrevistado:	Milvia Castillo Secretaria de Relaciones Públicas	
Fecha:	01 de febrero de 2019	
Hora:	3:00 PM	
Objetivo:	Indagar sobre su percepción del actual estado del departamento. Descubrir posibles barreras de comunicación. Conocer lo que les gustaría mejorar o implementar dentro del Departamento de Relaciones Públicas.	

1.4.2. Resultados de las entrevistas

Según las entrevistas realizadas el departamento de Relaciones Públicas actualmente tiene algunas dificultades para desempeñarse al cien por ciento.

La función principal de este departamento es registrar y publicar el mayor número de servicios que se realizan en las 132 compañías ubicadas en todo el país, con el objetivo de evidenciar la labor que realizan día con día, anteriormente contaban con dos vehículos con los que se podían trasladar a los lugares en donde se realizaban los servicios, actualmente no cuentan con esos vehículos lo que impide que realicen su labor principal.

Para registrar los servicios, el departamento de Relaciones Públicas captura fotografías y videos de los bomberos en servicios, las cuales son trasladadas a todos los medios posibles para ser publicadas posteriormente, los cuatro colaboradores están dotados con cámaras semi profesionales, pero no todos se encuentran capacitados para utilizarlas adecuadamente, dichos colaboradores son bomberos de profesión y ejercen esta labor de una manera empírica.

La institución cuenta con dos redes sociales oficiales Facebook y Twitter en donde también publican parte del material que han recopilado, estas cuentas son manejadas sin ninguna estrategia o lineamiento. No han recibido ninguna capacitación en cuanto manejo de redes sociales.




Los cuatros colaboradores realizan la función de voceros de la institución, sin tener conocimientos de periodismo o locución, esta área también la trabajan de una manera empírica.

Otra de sus funciones principales es extender constancias de traslados o servicios por parte de la intuición a entidades como el Ministerio Público o la Policía Nacional Civil en caso de ser necesarios o bien a Seguros Privados por parte de las personas atendidas, estas constancias se extienden únicamente por la secretaría de esta área, quien tiene una carga laboral pesada ya que al mismo tiempo se encarga de recibir las constancias de todos los servicios de las compañías del área metropolitana.

1.4.3. Tablas comparativas de puntos de encuentros y disenso entre los entrevistados

Pregunta	Comandante Edgar Ramírez	Oficial RRPP William González	Oficial RRPP Mario Cruz	Secretaria Milvia Castillo
¿Estado actual del departamento de RRPP?	Tienen algunos inconvenientes, la secretaria tiene demasiado trabajo solo una persona es la encargada de extender constancias de servicios, no se cuenta con vehículos para salir.	Siento que estamos mal porque toda la labor que realizamos es de manera empírica, las cámaras que tenemos son semi profesionales, no contamos equipo para tomar fotos de lejos o de noche.	Cada colaborador cuenta con una cámara, tenemos una cámara de video, no todos tenemos conocimientos de fotografía y ahora no tenemos vehículos.	Se encuentra funcionando en un 50%, no tenemos vehículos, no todos los colaboradores están capacitados, las fotos nocturnas salen borrosas. Cuando vienen a pedirme constancias y están en otras compañías se dificulta mi trabajo
¿Han recibido capacitación para usar las nuevas plataformas digitales?	No, pero si han recibido algunos cursos de fotografía.	De eso no sabemos mucho hacemos lo que consideramos mejor solo tenemos Facebook y Twitter.	De redes sociales no tenemos mucho conocimiento.	No han recibido de redes sociales.
¿Recibieron capacitación de producción de fotografía y video?	Sí, me han pedido permiso para ir a capacitaciones.	No	Departamento de la institución no.	No
¿Están interesados en recibir alguna capacitación?	De periodismo y de manejo de redes sociales.	De Locución y de periodismo.	De Photoshop y edición de video.	De fotografía en la noche.

1.4.4. Ficha de observación

Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación Licenciatura en Ciencias de la Comunicación EPS Licenciatura M.A. Luis Pedroza		  
Fecha: Guatemala, viernes 1 de febrero de 2019 Hora: 10:00 AM Lugar: Departamento de Relaciones Públicas de CVB		
1.	Respeto entre los colegas del departamento.	Se observa cordialidad entre los compañeros de trabajo, así como respeto y aprecio.
2.	Ambiente Laboral.	Se percibe un ambiente laboral tranquilo, amistoso, con algunas frustraciones por las limitantes para realizar su trabajo como la falta de vehículos y los teléfonos con conexión a internet para trasladar las noticias.
3.	Desempeño de jerarquías.	Las jerarquías funcionan bien, hay un encargado por cada turno. El jefe de la escuadra “A” es el jefe del departamento.
4.	Carga laboral.	La secretaria sufre de una fuerte carga laboral y la falta de tecnología retrasa las labores.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

Este es un instrumento de análisis, el cual está conformado por cuatro iniciales que pertenecen a los conceptos de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Es un instrumento de planificación estratégica.

Es una técnica sencilla, que puede emplearse como instrumento del libre intercambio de ideas para ayudar a presentar un panorama de la situación actual, (...). Y conseguir una comprensión común de la “realidad de un grupo de personas de una determinada organización. (Alimentación, 2007, pág. 139)

1.5.1. Fortalezas

El departamento cuenta, con un personal de cuatro colaboradores, dos jefes de escuadras y dos fotógrafos.

Cada colaborador cuenta con cámaras fotográficas semi profesionales.

La dinámica de grupo del departamento es buena.

1.5.2. Oportunidades

Aceptación de la ciudadanía.

Pueden realizar solicitudes de equipamiento al Directorio Nacional,

Donaciones de distintas instituciones.

1.5.3. Debilidades

Ejercen sus labores con conocimientos empíricos.

Falta de motivación dentro del departamento.

No han recibido la capacitación necesaria para su puesto de trabajo.

1.5.4. Amenazas

El departamento no posee un presupuesto fijo.

Dependen del Directorio nacional para resolver cualquier inconveniente.

Sobrecargo de trabajo en un sector del departamento.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

La expansión del conocimiento para desempeñar todas las tareas laborales, es sumamente importante ya que aumenta la eficacia y la facilidad para ejercer de manera efectiva, es por ello que es conveniente implementar un plan que sume entendimiento al departamento de Relaciones Públicas del CVB.

El diagnóstico reveló la importancia de retroalimentar en cuatro ámbitos que son Relaciones Públicas, Fotografía, Manejo de Redes Sociales y Periodismo al personal, con el fin de aumentar conocimientos para desempeñarse profesionalmente, para así resolver las debilidades con las que cuenta el departamento actualmente.

Debido a que el Cuerpo Voluntario de Bombero es una institución reconocida en todo el país y el departamento de Relaciones Públicas es el encargado de la percepción que la población guatemalteca tiene de dicha institución, es necesario el buen funcionamiento y la eficiencia con la que se gestionan estas labores.

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

El Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala es una institución dedicada a la prevención, atención de emergencias y desastres en todo el país, prestan su servicio a la población los 365 días del año las 24 horas del día.

El departamento de Relaciones Públicas del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala es el encargado de la imagen institución y de registrar todos los servicios que prestan sin ningún costo a la población guatemalteca.

Debido la trayectoria de este cuerpo bomberil y al representar una labor noble, se han acercado en diferentes ocasiones para brindar diferentes tipos de colaboración, en el ámbito comunicacional se encuentran dos estudios.

La primera investigación se titula “Estrategia De Comunicación Interna Para Fortalecer El Clima Laboral Del Departamento De Relaciones Públicas Del Benemérito Cuerpo Voluntario De Bomberos De Guatemala” por la autora Vilma Eugenia Cotóm Nimatuj (2015), el objetivo de este estudio era homogeneizar los procesos y procedimientos de la comunicación interna, en el cual se

logró una mejora continua del clima laboral, al 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 permite transmitir los valores intangibles sobre los que se asienta la Institución. (Nimatuj, 2015)





El segundo estudio realizado por la autora Gabriela Alejandra González Áreas (2015), realizó la investigación titulada “Estrategia De Comunicación Interna Para El Fortalecimiento Del Clima Organizacional Del Departamento De Relaciones Públicas Del Benemérito Cuerpo Voluntario De Bomberos De Guatemala” con la cual se buscaba dar a conocer los derechos y obligaciones del Personal Activo Voluntario y Permanente, informar a los Jefes de Servicio, Directores de Compañía sobre el papel que realiza el Relacionista Público Departamental, facilitar las vías de comunicación entre el Departamento de Relaciones Públicas y los elementos de cada compañía, incluidos los Relacionistas Públicos Departamentales. (Areas, 2015)

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

Fortalecer la comunicación interna del departamento de Relaciones Públicas del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.

2.2.2. Objetivos Específicos

-  Reforzar conocimientos de Periodismo Profesional.
-  Capacitar al personal para hacer un uso efectivo de Redes Sociales.
-  Afirmar conceptos básicos de Fotografía Profesional.
-  Fortalecer conceptos de Relaciones Públicas.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Personal que labora en el Departamento Relaciones Públicas del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, a los jefes de la escuadra “A” el Oficial Mario Cruz y de la escuadra “B” William Gonzales, a los fotógrafos de dichas escuadras, Noe Alvarado, Eduardo Castillo y del área de secretaria Milvia Castillo.

2.4. MENSAJE

Profesionalismo, efectividad y desarrollo.

2.5. ESTRATEGIAS

Reforzar las habilidades del personal del departamento de Relaciones Públicas del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Acción 1	
Estrategia:	Reforzar las habilidades del personal del departamento de Relaciones Públicas del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.
Problema:	Falta de conocimientos para desempeñar el puesto de trabajo.
Producto:	Capacitaciones presenciales.
Objetivo comunicacional:	Capacitar al personal, brindado charlas gratuitas.
Público Objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Taller presencial.

Actividad	Objetivos	Incentivos
Capacitación	Adquirir conocimientos básicos de fotografía.	Diploma, Coffe Break.
Capacitación	Reforzar y establecer actividades de un relacionista público.	Diploma, Coffe Break
Capacitación	Capacitar al personal para hacer un uso efectivo de Redes Sociales.	Diploma, Coffe Break.
Capacitación	Reforzar conocimientos de Periodismo Profesional.	Diploma, Coffe Break.

Hora	18:00
Lugar	1ra. Avenida 18-97 zona 3, de la Ciudad de Guatemala, en esta Estación Central del CVB
Expositor	Mario González
Tema	Manejo de Redes Sociales

Hora	19:30
Lugar	1ra. Avenida 18-97 zona 3, de la Ciudad de Guatemala, en esta Estación Central del CVB
Expositor	Pedro Agustin
Tema	Conceptos básicos de fotografía

Hora	18:00
Lugar	1ra. Avenida 18-97 zona 3, de la Ciudad de Guatemala, en esta Estación Central del CVB
Expositor	Rebeca Orellana
Tema	Relaciones Públicas

Hora	19:30
Lugar	1ra. Avenida 18-97 zona 3, de la Ciudad de Guatemala, en esta Estación Central del CVB
Expositor	Víctor Bolaños
Tema	Periodismo Televisivo

Acción 2	
Estrategia:	Reforzar las habilidades del personal del departamento de Relaciones Públicas del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.
Problema:	Falta de conocimientos para producir diseños para redes sociales.
Producto:	Capacitaciones presenciales.
Objetivo comunicacional:	Capacitar al personal, brindado charlas gratuitas.
Público Objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Taller presencial.

Actividad	Objetivos	Incentivos
Taller	Adquirir conocimientos básicos de Photoshop.	Diploma.

Hora	14:00 – 17:00
Lugar	Calle Doroteo Guamuch Flores 8-79, zona 5.
Expositor	INTECAP
Tema	Curso de Edición de Imagen en Adobe Photoshop

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA REFORZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS DEL CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA.

3.1.1. Financiamiento

Para la ejecución de las actividades no fue requerida una gran inversión económica, los capacitadores fueron de manera voluntaria, INTECAP exoneró a los cuatro integrantes del departamento de Relaciones Públicas al Curso de Edición de Imagen en Adobe Photoshop.





El departamento de RRPP solicitó al Área de Compras del CVB cenas para los dos días de capacitaciones. Los gastos restantes fueron cubiertos por el epesista.

3.1.2. Presupuesto

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo total	Financiamiento
164	Transporte público	Q2.00	Q328.00	Epesista
25	Impresiones de cartas y Brief del CVB entregado a los capacitadores.	Q1.00	Q25.00	Epesista
20	Diplomas para los talleres	Q6.00	Q120.00	Epesista
24	Cena para Capacitadores y los relacionistas, los dos días de capacitaciones.	Q30.00	Q720.00	Cuerpo Voluntario de Bomberos
10	Agua pura	Q4.00	Q40.00	Epesista
1	Gestión de plan comunicacional	Q12,000.00	Q12,000.00	Epesista
4	Capacitaciones	Q500.00	Q2,000.00	Donación
4	Curso de Photoshop	Q500.00	Q2,000.00	Exoneración INTECAP
Total del Proyecto			Q17,233.00	

3.1.3. Beneficiarios

El proyecto benefició directamente a los cinco integrantes del Departamento de Relaciones Públicas del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, por petición del Tercer Comandante se convocó a los corresponsales con mayor participación de los departamentos más cercanos al área metropolitana. A continuación, sus nombres.

-  Crisol Colorado, Mazatenango. 6ta. Compañía.
-  Tomas Quino Xon, Quiche. 99 Compañía.
-  Carmen Alixtum, Mixco. 22 Compañía.
-  Francisco Chox Xum. Sololá, 77 Compañía.

3.1.4. Recursos Humanos

Nombre	Puesto	Actividad
Mayor Edgar Ramírez Hernández	Tercer Comandante CVB	Supervisor y encargado del proyecto del EPS en el CVB.
Oficial Jorge Mario Cruz	Jefe del Departamento de Relaciones Públicas del CVB.	Organizador interno de las actividades realizadas, Colaboración de solicitud de cenas.
Lic. Rebeca Orellana	Directora de Enlaces Comunicación.	Capacitación de Conceptos básicos de Relaciones Públicas.
Pedro Agustín	Fotógrafo Profesional de	Capacitación Básico de fotografía documental.
Mario González	Experto en manejo de Redes Sociales.	Capacitación, Como prender las redes sociales de un bombero sin necesidad de usar fuego.
Lic. Víctor Bolaños	Subdirector de TN23	Capacitación de conceptos básico del periodismo en medios masivos.
Debora Eunice Ajquill	Epesista	Elaboración y ejecución del plan comunicacional.

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

Las capacitaciones del proyecto se realizaron en las instalaciones de la Primera Compañía o Estación Central del CVB ubicada en la 1ª. Avenida 18-97 zona 3, de la Ciudad Capital.

El curso de Edición de Imagen en Adobe Photoshop se imparte en las instalaciones INTECAP ubicado en Calle Doroteo Guamuch Flores 8-79, zona 5.

2.3. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

En esta estrategia de comunicación interna se desarrollaron actividades idóneas, bajo el mensaje Profesionalismo, Efectividad y Desarrollo. Con el fin de Reforzar las habilidades del personal de la unidad de relaciones públicas del cuerpo voluntario de bomberos de Guatemala.

Acción 1. Capacitaciones presenciales.

Con el objetivo de Capacitar al personal para hacer un uso efectivo de Redes Sociales de las que está encargado el departamento de RRPP, se llevó a cabo la capacitación “Como prender las redes sociales de un bombero sin necesidad de usar fuego” el 2 de mayo del 2019 impartida por Mario González experto en el manejo de Redes Sociales.



Capacitador Mario González, jefe del Departamento de RRPP del CVB Oficial Jorge Mario Cruz y Epesista Debora Ajquill.

Dentro de los temas que se tomarán están la importancia de conocer al grupo objetivo al que se impacta de acuerdo al tipo de red social, la manera correcta de impulsar la figura de Bomberos Voluntarios como influencer para crear empatía con la población, diferenciar las redes oficiales y consejos del tipo de contenido que se puede crear para que la población conozca todos los procedimientos que realiza un Bombero Voluntario.



Capacitador Mario González, Experto en el manejo de Redes Sociales.

Para Reforzar conocimientos de Periodismo Profesional, el subdirector de TN 23 noticiero nacional, el Lic. Víctor Bolaños, impartió la charla de Conceptos Básicos de Periodismo en Medios Masivos el 2 de mayo de 2019.



Lic. Víctor Bolaños, jefe de la Escuadra B del Departamento de RRPP del CVB Oficial William González y Epesista Debora Ajquill.

En esta charla se discutió la importancia de tener un vocabulario extenso para dictar las noticias de una manera técnica, así como algunos consejos para mejorar la dicción y la diferencia entre medios masivos y medios digitales.



Lic. Víctor Bolaños, bombero asimilado del CVB y Sub Director de TN23.

El 3 de mayo de 2019 la Directora de Enlaces Comunicación una empresa dedicada a manejar las Relaciones Públicas de empresas multinacionales, Lic. Rebeca Orellana impartió la capacitación Conceptos Básicos de Relaciones Públicas con el fin de fortalecer esta área.



Epesista Debora Ajquill, Licda. Rebeca Orellana y jefe del Departamento de RRPP del CVB Oficial Mario Cruz.

Dentro de los temas que se discutieron están la importancia de la imagen que proyecta la institución, el prestigio que tiene la institución dentro de la población guatemalteca y lo fundamental de elaborar un manual de crisis, para reaccionar en armonía al momento de un hecho inesperado.

El fotógrafo Profesional Pedro Agustín ilustró al departamento de RRPP con conceptos Básico de fotografía documental.



Relacionistas Públicos del CVB y Fotógrafo Profesional Pedro Agustín.

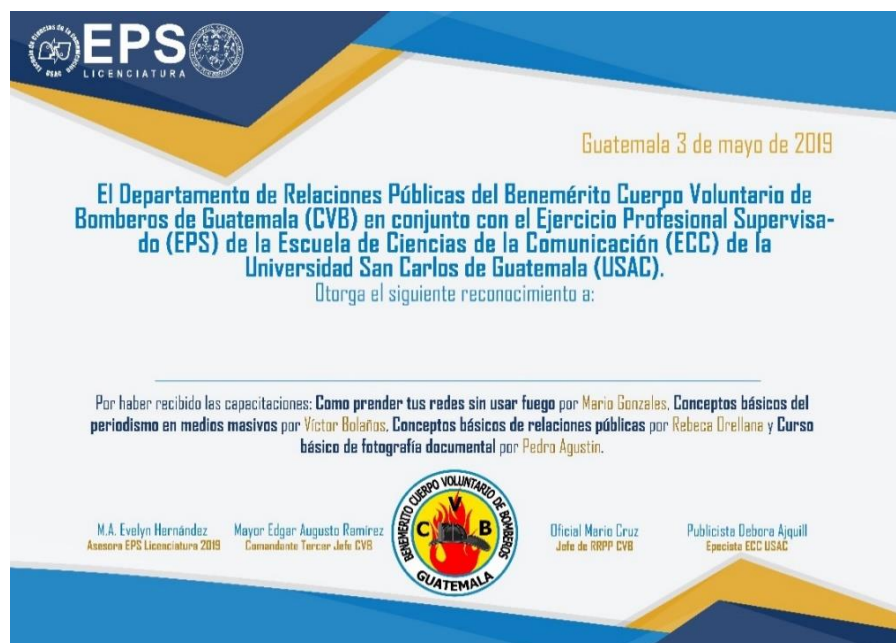


Finalización del segundo día de capacitaciones en la Estación Central del CVB, junto al Fotógrafo Profesional Pedro Agustín y la Licda. Rebeca Orellana.

A cada capacitador le fue otorgado un diploma de agradecimiento por lo su colaboración y disposición, impresos con los datos correspondientes a cada capacitación, sellados y firmados. Los diplomas fueron entregados por la epesista y los Jefes de Escuadra del departamento de RRPP del CVB. Modelo de Diploma 1.



Modelo de los diplomas entregados a los asistentes a los dos días de capacitación, sellados y firmados. Los diplomas fueron entregados por la epesista Debora Ajquill.



Acción 2. Curso de manejo de softwares de edición de imagen.

El departamento de Relaciones Públicas realiza campañas de prevención durante el año, actualmente sus artes son realizadas por colaboradores externos a la institución, con esta acción el departamento podrá realizar sus propias campañas y difundirlas en sus redes sociales.

Para esta acción se gestionó la exoneración de un Curso de Edición de Imagen en Adobe Photoshop para los Jefes de cada escuadra y sus fotógrafos, la cual se imparte en las estaciones de INTECAP zona 5.



Oficial Jorge Mario Cruz y Oficial William Baldomero González, iniciando el curso de Edición de Imagen en Adobe Photoshop en las instalaciones de INTECAP ubicada en la Calle Doroteo Guamuch Flores 8-79, zona 5.

Se adjunta carta de solicitud y aceptación de exoneración en anexos.

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Mes	Abril		Mayo				Junio				Julio				Agosto					
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Búsqueda de voluntarios para impartir las capacitaciones.																				
Junta con los capacitadores para organizar temas.																				
Realización de Capacitaciones.																				
Contacto con INTECAP.																				
Solicitud de Carta para exoneración en INTECAP.																				
Recoger la carta en CVB.																				
Entregar solicitud en INTECAP.																				
Visitas al CVB para retroalimentación.																				
Junta con Comandate para retroalimentación.																				
Aprobación de las Exoneraciones en INTECAP																				
Inicio del Curso de Edición de Imágenes																				

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La realización del control y seguimiento es un proceso que se realiza con el fin de comprobar que el desempeño de la ejecución de las actividades registradas en el plan comunicacional se ejecute con la mayor efectividad.

Para la comprobar dicha efectividad se realizó una reunión con el jefe del departamento de Relaciones Públicas Of. Mario Cruz el cual expresó satisfacción por las capacitaciones recibidas, presentó principal interés en el tema del Manual de crisis, así como en realizar capacitaciones similares con todos los corresponsales de los distintos departamentos del país.

De igual manera el jefe de la Escuadra “B” del departamento de Relaciones Públicas Of. William González, expresó interés por continuar con las capacitaciones de fotografía, teniendo como proyecto asimilar al capacitador Pedro Agustín de manera que puedan continuar con aprendiendo técnicas de fotografía documental.

La epesista Debora Ajquill continúa en contacto para la realización de otras capacitaciones dentro de dicho departamento, lo que demuestra la aceptación del proyecto y su efectividad.

Los resultados fueron favorables ya que después de ejecución de la estrategia de comunicación los integrantes del departamento siguen con interés en los temas tratados y buscan por sus propios medios actividades que beneficien a las habilidades del personal.

CONCLUSIONES

- ✚ El Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala es una institución reconocida a nivel nacional como un grupo que trabaja con el fin de servir a la población, por lo que mantener su imagen es de suma importancia.
- ✚ La comunicación interna efectiva de un área de trabajo permitirá que exista una comunicación externa efectiva, capacitar al personal constantemente es indispensable.
- ✚ El departamento de RRPP es el proveedor de una gran cantidad de hechos que ocurren en Guatemala y que se difunden en los medios masivos de manera periodística.
- ✚ Para desempeñar un cargo de fotografía se debe conocer los conceptos básicos de dicha labor, al contar con equipo semi profesional es importante obtener el mayor provecho al equipo.
- ✚ Las actividades de un relacionista pueden contribuir de muchas maneras a la institución, entre ellas es tener un plan de acciones que puedan poner en práctica en situaciones críticas, ya que se trata con el bienestar de personas.
- ✚ Es la era de las nuevas tecnologías, en mayor porcentaje las personas consumen medios digitales, por lo que es importante acoplarse a los cambios e imitar estrategias que beneficien a la institución.

RECOMENDACIONES

- ✚ Es importante utilizar de una manera íntegra el prestigio que tiene esta institución para seguir desarrollando capacitaciones y recursos para el personal, de manera que sumen conocimiento y credibilidad.
- ✚ En esta época se evoluciona constantemente, no se puede perder el ritmo con que evoluciona el mundo, se debe obtén capacitaciones constantes para crecer de una manera efectiva.
- ✚ El área de periodismo es fundamental para el departamento, existe una gran cantidad de asesores para el departamento de RRPP, organizar charlas constantes con ellos aumenta el profesionalismo para ejecutar reportes periodísticos.
- ✚ El manual de crisis es de vital importancia, con el contacto que se tiene de bomberos de Ecuador se puede solicitar para realizar uno para el CVB.
- ✚ Convocar asesores de fotografía para realizar capacitaciones constantes, realizar turnos con fotógrafos profesionales.
- ✚ Con el contacto creado en INTECAP se puede seguir solicitando exoneraciones para mejorar en la edición y creación de imágenes.
- ✚ Convocar a Influencers para compartir las campañas que se realicen de prevención.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. Abnegar: intr. p. us. Renunciar voluntariamente a los propios deseos, pasiones o intereses en favor de otros.
2. Acudir: Ir en socorro de alguien.
3. Adversa: adj. Contrario, enemigo, desfavorable.
4. Aprovechar: tr. Emplear útilmente algo, hacerlo provechoso o sacarle el máximo rendimiento.
5. Autoprotección: f. Protección de sí mismo.
6. Benemérito: adj. Digno de galardón.
7. Brigada: f. Grupo organizado de personas reunido para un trabajo concreto. Brigada de trabajadores.
8. Bomberil: adj. Chile, Ec., Nic., Perú y R. Dom. Perteneciente o relativo a los bomberos.
9. Cisterna: f. U. en aposición tras un nombre común que designa vehículo o nave, significa que estos están contruidos para transportar líquidos. Camión, barco cisterna.
10. Confinado: adj. Dicho de una persona: Condenada a vivir en una residencia obligatoria.
11. Constancia: f. Firmeza y perseverancia del ánimo en las resoluciones y en los propósitos.
12. Contingencia: f. Posibilidad de que algo suceda o no suceda.
13. Convocar: tr. Citar, llamar a una o más personas para que concurran a lugar o acto determinado.
14. Cubierto: loc. adv. En lugar resguardado, defendido, protegido. Caballero cubierto, camino cubierto, vino cubierto.
15. Decreto: m. Decisión de un gobernante o de una autoridad, o de un tribunal o juez, sobre la materia o negocio en que tengan competencia.
16. Departamento: m. En las universidades, unidad administrativa de docencia e investigación, formada por una o varias cátedras de intereses afines.
17. Desempeñar: tr. Ejercer las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio. prnl. Am. Actuar, trabajar, dedicarse a una actividad.
18. Diagnosticar: tr. Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.

19. Disciplina: f. Doctrina, instrucción de una persona, especialmente en lo moral. f. Especialmente en la milicia y en los estados eclesiásticos secular y regular, observancia de las leyes y ordenamientos de la profesión o instituto.
20. Distinguida: adj. Ilustre, noble, esclarecido.
21. Documentación: f. Documento o conjunto de documentos, generalmente de carácter oficial, que sirven para la identificación personal o para documentar o acreditar algo.
22. Embajador: m. y f. Persona con el mayor rango en el servicio diplomático, que representa ante otros Estados al Estado que la nombra.
23. Emergencia: f. Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata.
24. Escuadra: f. Mil. Unidad menor en las fuerzas militares, constituida por un corto número de soldados a las órdenes de un cabo.
25. Exonerar: tr. Aliviar, descargar de peso u obligación.
26. Extender: tr. Hacer que algo, aumentando su superficie, ocupe más lugar o espacio que el que antes ocupaba. U. t. c. prnl.
27. Financiera: adj. Perteneciente o relativo a la Hacienda pública, a las cuestiones bancarias y bursátiles o a los grandes negocios mercantiles. m. y f. Persona versada en asuntos financieros.
28. Gubernamental: adj. Perteneciente o relativo al Gobierno del Estado. adj. Partidario del Gobierno.
29. Honor: m. Cualidad moral que lleva al cumplimiento de los propios deberes respecto del prójimo y de uno mismo.
30. Incidente: adj. Que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con este, alguna relación. m. Der. En un proceso, cuestión distinta de la principal, pero relacionada con esta, que se resuelve a través de un trámite especial.
31. Institución: f. Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente. f. Establecimiento o fundación de algo.
32. Intangible: adj. Que no debe o no puede tocarse.
33. Maniobra: f. Operación material que se ejecuta con las manos. f. Artificio y manejo con que alguien interviene en un negocio
34. Metropolitana: adj. Perteneciente o relativo al conjunto urbano formado por una ciudad y sus suburbios.

35. Motobomba: f. Bomba para aspirar e impeler líquidos por medio de un motor.
36. Ostentar: tr. Mostrar o hacer patente algo. tr. Hacer gala de grandeza, lucimiento y boato.
tr. Tener un título u ocupar un cargo que confieren autoridad, prestigio, renombre, etc.
37. Percepción: f. Acción y efecto de percibir. f. Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos.
38. Prevención: f. Acción y efecto de prevenir. f. Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo o ejecutar algo.
39. Rescatar: tr. Recobrar por precio o por fuerza lo que el enemigo ha cogido, y, por ext., cualquier cosa que pasó a mano ajena. tr. Cambiar o trocar oro u otros objetos preciosos por mercancías ordinarias. tr. Liberar de un peligro, daño, trabajo, molestia, opresión, etc.
40. Retroalimentación: f. Biol. y Tecnol. Retorno de parte de la energía o de la información de salida de un circuito o un sistema a su entrada.
41. Servicio: m. Mérito que se adquiere sirviendo al Estado o a otra entidad o persona. m. Favor que se hace a alguien. m. Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.
42. Técnica: f. Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte. adj. Perteneciente o relativo a las aplicaciones de las ciencias y las artes. f. Habilidad para ejecutar cualquier cosa, o para conseguir algo.

BIBLIOGRAFÍA

- ✚ Alimentación, O. d. (2007). *Fortalecimiento de los Sistemas Nacionales de Control de Alimentos*. Roma: This One.
- ✚ Areas, G. A. (Noviembre de 2015). Estrategia de Comunicación Interna para el Fortalecimiento del Clima Organizacional del Departamento de Relaciones Públicas del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala. Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala.
- ✚ García, F. A. (1997). *Investigación Evaluativa en Documentación*. Valencia: PUERES, S.L.
- ✚ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: MCGRAW HILL/ Education.
- ✚ Huamán Valencia , H. V. (2005). *Manual de técnicas de investigación, Conceptos y Aplicaciones*. Lima, Perú: IPLADEES S.A.C.
- ✚ Icart Isern, T. M., Fuentelsaz Gallego, C., & Pulpón Segura , A. M. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: Publicación I Edición de la Universidad de Barcelona.
- ✚ Ley Orgánica del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala. (24 de Noviembre de 1987). *Diario de Centro América*, págs. 2397-2401.
- ✚ Manual de Funciones y Atribuciones del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala. (09 de Mayo de 2006). Guatemala, Guatemala: GRUPO IDEAL S.A.
- ✚ Nimatuj, V. E. (Septiembre de 2015). Estrategia de Comunicación Interna para Fortalecer el Clima Laboral del Departamento de Relaciones Públicas del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala. Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala.
- ✚ Rodríguez Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

EGRAFÍA

- + *Bomberos Voluntarios de Guatemala*. (s.f.). Obtenido de Quiénes Somos, Visión y Misión de la Institución : <https://bomberosvoluntariosdeguatemala.com/naturaleza/>
- + Procedimientos, M. d. (Noviembre de 2005). *www.bomberosvoluntariosdeguatemala.com*. Obtenido de Manual de Normas y Procedimientos BCVBG: https://bomberosvoluntariosdeguatemala.com/wp-content/uploads/2015/06/Manual_de_Normas_y_Procedimientos_BCVBG_1-ya.pdf

ANEXOS

Modelo de entrevista

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
EPS Licenciatura
M.A. Luis Pedroza



Guía de preguntas #1, entrevista semi estructurada.

¿En qué estado considera que se encuentra actualmente el departamento de Relaciones Públicas?

¿Cuentan con algún presupuesto?

¿Con qué equipo tecnológico cuentan para documentar?

¿Cuáles cree que son los motivos del estado actual del departamento?

¿Han recibido capacitaciones para utilizar las nuevas plataformas digitales?

¿Cuentan con conocimientos de edición de video y fotografía?

¿Están interesados en recibir alguna capacitación?

Transcripción de Entrevistas

Entrevista #1. Oficial William González, Jefe del departamento de Relaciones Públicas, Escuadra “B”

¿En qué estado considera que se encuentra actualmente el departamento de Relaciones Públicas? Yo pienso que estamos mal, no se trabaja como se requiere, aquí debería haber alguien que tenga conocimientos en periodismo y es lo que menos se hace, lo hacemos de una manera empírica, somos autodidactas, nadie nos ha enseñado y no tenemos vehículos.

¿Cuentan con algún presupuesto para el departamento? No, anualmente realizamos un pedido al Directorio Nacional y son ellos los que aprueban que es lo que nos pueden dar.

¿Con qué equipo tecnológico cuentan para documentar? Cada colaborador cuenta con una cámara semi profesional y para todo el departamento tenemos una de video, pero no tenemos equipo para tomar fotografías de larga distancia o en la oscuridad.

¿Han recibido capacitaciones para utilizar las nuevas plataformas digitales? No, con redes sociales estamos en cero.

¿Cuentan con conocimientos de edición de video y fotografía? No, el único que cuenta con conocimientos es Mario Cruz (Jefe de la escuadra “A”)

¿Están interesados en recibir alguna capacitación? De locución o de periodismo.

Entrevista #2. Tercer comandante, Edgar Ramírez

¿En qué estado considera que se encuentra actualmente el departamento de Relaciones Públicas? Yo creo que, si hay necesidad de apoyarlo más en cuanto a personal administrativo, se ha acumulado mucho trabajo ya que vienen del ministerio a pedir certificaciones de accidentes, personas particulares y la policía.

¿Han recibido capacitaciones para utilizar las nuevas plataformas digitales? Sí, he platicado con Mario y William que son los encargados y si han capacitado.

¿Cuentan con conocimientos de edición de video y fotografía? A veces me piden permiso para ir a capacitaciones.

¿Están interesados en recibir alguna capacitación? Seria buen capacitarlos un poco mejor para que cuanto los entrevisten puedan responder de una manera más técnica.

¿Cuál es el motivo por el cual se encuentran con vehículos para realizar su trabajo? Hace unos años un colaborador chocho un carro y quede inservible, el otro vehículo está en reparación, pero no se han encontrado los repuestos por el modelo del carro.

***Entrevista #3. Jefe del departamento de RRPP del CVB y Jefe de la escuadra "A".
Oficial Jorge Mario Cruz.***

¿En qué estado considera que se encuentra actualmente el departamento de Relaciones Públicas? Contamos con cámaras para trabajar los cuatro fotógrafos, pero no todos tenemos conocimientos en fotografía, y no contamos con vehículos para ejecutar nuestro trabajo.

¿Han recibido capacitaciones para utilizar las nuevas plataformas digitales? No, en redes sociales no.

¿Cuentan con conocimientos de edición de video y fotografía? De fotografía si pero yo las he buscado por mi cuenta.

¿Están interesados en recibir alguna capacitación? De Photoshop y de edición de video para realizar campañas de prevención.

Entrevista #4. Secretaria del departamento de RRPP del CVB. Milvia Castillo.

¿En qué estado considera que se encuentra actualmente el departamento de Relaciones Públicas? El departamento se encuentra funcionando en un 50%, no tenemos vehículos, no todos los colaboradores están capacitados, las fotos nocturnas salen borrosas. Cuando vienen a pedirme constancias y están en otras compañías se dificulta mi trabajo

¿Han recibido capacitaciones para utilizar las nuevas plataformas digitales? No, no han recibido capacitaciones de nada que yo sepa.

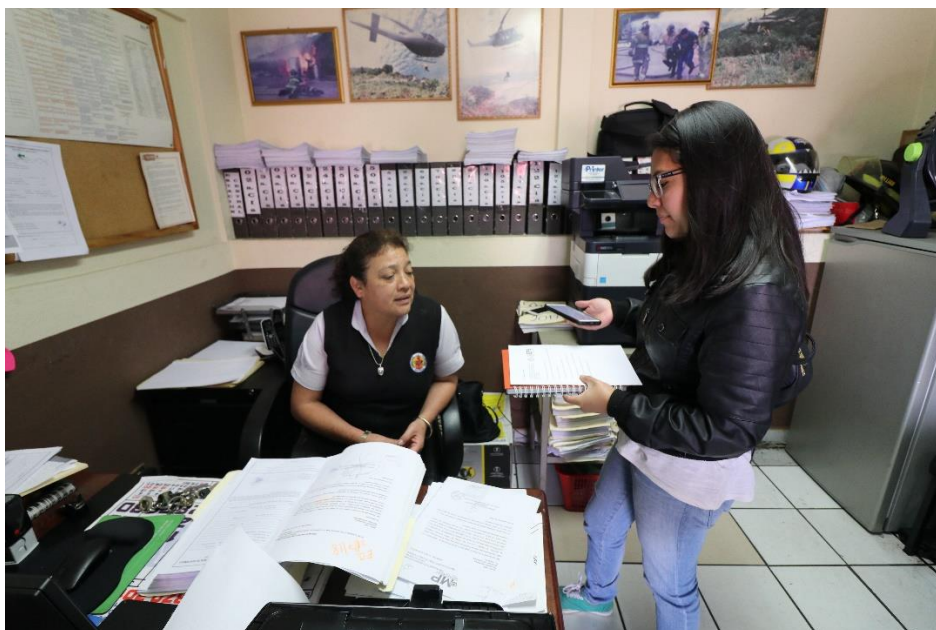
¿Cuentan con conocimientos de edición de video y fotografía? Algunos creo que si saben un poco.

¿Están interesados en recibir alguna capacitación? Deberían de recibir en fotografía de noche.

Fotografías de las entrevistas



Entrevista realizada el día viernes 1 de febrero del 2018, se llevó a cabo en la oficina del Tercer Comandante Edgar Ramírez, ubicada en la 1ra. Avenida 18-97 zona 3, de la Ciudad de Guatemala.



Entrevista realizada el día viernes 1 de febrero del 2018, se llevó a cabo en la oficina del departamento de Relaciones Públicas, ubicada en la 1ra. Avenida 18-97 zona 3, de la Ciudad de Guatemala. La entrevista se hizo a Milvia Castillo, secretaria de dicho departamento, que cuenta con más de 10 años de laborar en el mismo puesto.

Brief entregado a los capacitadores para elaborar el temario de sus capacitaciones.



Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala (CVB)

El Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, fue fundado 16 de agosto de 1951 por el embajador de Chile en Guatemala el Licenciado Rodrigo González Allendes. Actualmente la institución cuenta con 134 Compañías a nivel nacional, cubriendo los 22 departamentos del país.

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.

Visión

El Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala es líder en las actividades de prevención, atención de emergencias 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.

Departamento de Relaciones públicas del CVB

El departamento de Relaciones Públicas del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, se encuentra ubicado en la 1ra. Avenida 18-97 zona 3, de la Ciudad de Guatemala, está organizado en dos escuadras las cuales trabajan en turnos de 24 por 24 horas, están conformadas por un jefe de turno y un fotógrafo, ambos tienen la labor de recopilar evidencia del servicio que prestan las 11 compañías que se ubican en el área metropolitana, capturando fotografías para archivar y compartir a destinos medios de comunicación.

Como voceros de la institución trabajan en conjunto con los medios de comunicación tradicionales al reportar los sucesos más relevantes de cada día, realizando entrevistas audiovisuales o radiofónicas, el departamento posee dos vehículos para poder movilizarse al lugar de los hechos, actualmente solo tiene un vehículo en funcionamiento. El departamento se encuentra equipado con cámaras Canon EOS 80D, pero no cuentan con lentes luminosos para poder tomar fotografías en la oscuridad.

Este departamento es el encargado de la imagen institucional del CVB y de realizar campañas de prevención que se realizan en fechas en las que regularmente aumenta el número de accidentes como Semana Santa, época de invierno y festividades de fin de año, para lo que realizan conferencias y presencias en medios tradicionales con recomendaciones de prevención.

Otra de sus labores es el manejo de las redes sociales de la institución, las cuales no han sido orientadas bajo ninguna estrategia, su único fin ha sido publicar los servicios de alto impacto que atienden, a pesar de esto el número de seguidores es alto.

Twitter 464 mil seguidores. 2.750 Me gusta.
Facebook 39.421 seguidores. 38.869 Me gusta.

En el aspecto administrativo está a cargo de Milyvia castillo, secretaria del departamento, quien es la encargada de proporcionar constancias de los servicios que prestan las compañías del área metropolitana, que son requeridas por el ministerio público, algunos trabajos y seguros.

Diagnóstico

Según la información recopilada mediante entrevistas y la observación realizada en el mes de febrero del presente año, el personal de este departamento no cuenta con diversos conocimientos científicos que les ayuden a ejercer sus labores de forma sencilla y eficiente, por lo que se busca reforzar las habilidades y conocimientos del personal, con el objetivo de instaurar guías y conocimientos fundamentados de relaciones pública, implementar consejos de periodismo profesional, capacitar al personal para hacer un uso efectivo de Redes Sociales y afirmar conceptos básicos de fotografía profesional.

Fotografías de las capacitaciones



Primer día de capacitaciones realizadas el 2 de mayo de 2019, en la que se muestran a los capacitadores Mario Góñez y Lic. Víctor Bolaños junto al equipo de Relaciones Públicas del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Guatemala.



Primer día de capacitaciones realizadas el 3 de mayo de 2019, en la que se muestran a los capacitadores Licda. Rebeca Orella y Fotógrafo Profesional Pedro Agustín junto al equipo de Relaciones Públicas del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Guatemala.



La epesista Debora Ajquill realizando la entrega del diploma de participación a Crisol Colorado, originaria de Mazatenango, Señorita Bombero de la 6ta. Compañía.



La epesista Debora Ajquill realizando la entrega del diploma de participación a Noé Alvarado, fotógrafo de la escuadra “B” del departamento de RRPP del CVB.

Carta de trámite para la exoneración del Curso de Edición de Imágenes con Adobe Photoshop, solicitada por la Tercera Comandancia del CVB y autorizada por INTECAP.



FUERZA ACTIVA
Teléfono de emergencia 122
Teléfono: 2232-6205

**BENEMÉRITO
CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA**
ENTIDAD AUTÓNOMA RECONOCIDA POR EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
DISCIPLINA - HONOR - ABNEGACIÓN

Estación General
"LIC RODRIGO GONZALEZ ALLENDES"

Administración
1a. Avenida 18-97, Zona 3
Guatemala, Centro América
PBX: 2422-1470
www.bomberosvoluntariosdeguatemala.com
E-mail: secretariacvb@gmail.com

COPIA

Of. 215/07/2019
EARH/msp

Guatemala, 29 de julio de 2019

Señores
Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
INTECAP
Presente.

Estimados Señores:

Reciban un cordial saludo en nombre del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, deseándoles éxitos en sus labores cotidianas.

El motivo de la presente es para solicitarles la exoneración para recibir el Curso de Edición de Imágenes con Adobe Photo Shop a las siguientes personas:

1. Jorge Mario Cruz González
DPI 1698274450301
2. William Baldomero González Hernández
DPI 2198482890101
3. Noé Estuardo Pablo Arévalo
DPI 2752950280101
4. Leandro Isaías Amado López
DPI 3002439950101

Asimismo, se le solicita que informar a esta Institución la respuesta de lo solicitado, agradezco la atención a la presente, sin otro particular me suscribo de ustedes, atentamente,




Edgar Augusto Ramos Hernández
Tercera Comandancia
Benemérito Cuerpo Voluntario
de Bomberos de Guatemala

Diploma otorgado al Oficial Jorge Mario Cruz Jefe del Departamento de Relaciones Públicas del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.



Ficha de horas de Práctica profesional supervisada.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2019



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Debora Eunice Ajquill Rodríguez
No. Carné y DPI: 2012 21189 / 2324 25566 0101
Jefe o Encargado (a): Tercer Comandante, Mayor Edgar Augusto Ramírez Hernández
Institución o Empresa: Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala
Supervisor de EPSL: M.A. Evelin Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 15 / Al: 19	Abril	8	8	8	8	8		40 hrs.
2	Del: 22 / Al: 26	Abril	8	8	8	8	8		40 hrs
3	Del: 29 / Al: 03	Abril/Mayo	8	8	8	10	10		44 hrs
4	Del: 06 / Al: 10	Mayo	7	8	8	7			30 hrs
5	Del: 13 / Al: 17	Mayo	7	8					15 hrs
6	Del: 20 / Al: 24	Mayo	7	7			7		21 hrs
7	Del: 27 / Al: 31	Mayo	7	8	7	7	7		36 hrs
8	Del: 03 / Al: 07	Junio	6	7		6	7		26 hrs
9	Del: 17 / Al: 21	Junio		6	6	7	6		25 hrs
10	Del: 22 / Al: 26	Julio		6	6	6	6		24 hrs
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									301 hrs

(f) 
 Nombre, firma y sello(a) o Encargado

 Edgar Augusto Ramirez Hernandez
 Tercera Comandancia
 Benemérito Cuerpo Voluntario
 de Bomberos de Guatemala

(f) 
 M.A. Evelin Hernández – Supervisor
