

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**"LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL CUERPO DE
BOMBEROS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE
GUATEMALA"**

Tesis

Presentada al Honorable Consejo Directivo por:

RICARDO BENITO LEMUS DE LA CRUZ

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ASESOR

Lic. Hugo Castro

Guatemala, octubre de 2012

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Director
Lic. Julio Moreno Sebastián

Consejo Directivo

Representante Docentes

M.A. Amanda Ballina Talento
Lic. Víctor Carrillas Bran

Representantes Estudiantiles

José Jonathan Girón
Aníbal de León

Representantes Egresados

Lic. Michael Gonzáles Batres

Secretaria

MA. Claudia Molina

Tribunal Examinador

Lic. Hugo Castro, presidente
M A Jairo Alarcón, revisor
M.A. Otto Yela, revisor
M.A. Maria del Rosario Estrada, Examinadora
Licda. Miriam Yucuté, examinadora
M.A. José María Torres, suplente



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 16 de julio de 2012
Dictamen aprobación 91-12
Comisión de Tesis

Estudiante

Ricardo Benito Lemus de la Cruz

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Lemus**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.10 del punto 1 del acta 09-2012 de sesión celebrada el 16 de julio de 2012 que literalmente dice:

1.11 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (a la) estudiante Ricardo Benito Lemus de la Cruz, carné 19997472, el proyecto de tesis: LAS RELACIONES PÚBLICAS DEL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE GUATEMALA. B) Nombrar como asesor(a) a: Licenciado Hugo Castro.

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

...“se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de habersele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis
AM/Eunice S.



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 03 de agosto de 2012
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 52-2012

Estudiante
Ricardo Benito Lemus de la Cruz
Carné **199917472**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Lemus**:

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: **MANEJO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE GUATEMALA**.

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Hugo Castro Guzmán, presidente(a).
M.A. Otto Yela, revisor(a)
M.A. Jairo Alarcón, revisor(a).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Lic. Julio E. Sebastián Ch.
Director ECC




M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: comité revisor. Adjunto 2 fotocopias del informe final de tesis y respectiva boleta de evaluación.
Larissa
Archivo.
AM/JESCH/Eunice S.



**Autorización Informe Final de Tesis por Terna Revisora
Guatemala, 17 de setiembre 2012**

M.A.
Aracelly Mérida,
Coordinadora
Comisión de Tesis
Escuela de Ciencias de la Comunicación,
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.
Ciudad Universitaria, zona 12

Distinguida M.A. Mérida

Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante:
Ricardo Benito Lemus de la Cruz

Carné 199917472 Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es:

El Manejo de las Relaciones Públicas en el Cuerpo de los Bomberos Municipales de la Ciudad de Guatemala

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

"ID Y ENSEÑAD ATODOS"

Nombre y Firma
Lic. Jairo Rafael Alarcón Rodas
Miembro Comisión Revisora

Nombre y Firma
Ma. Otto Roberto Yela Fernández
Miembro Comisión Revisora

Nombre y Firma
Lic. Hugo R. Castro Guzmán
Presidente(a) Comisión Revisora



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 02 de octubre de 2012
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.
Ref. CT-Akmg- No. 112-2012

Estudiante
Ricardo Benito Lemus de la Cruz
Carné **199917472**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Lemus**:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: EL MANEJO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL CUERPO DE LOS BOMBEROS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE GUATEMALA, siendo ellos:

Lic. Hugo Castro, presidente(a)
M.A. Jairo Alarcón, revisor(a).
M.A. Otto Yela, revisor(a)
M.A. María del Rosario Estrada, examinador(a).
Licda. Miriam Yucuté, examinador(a).
M.A. José María Torres, suplente.

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaría del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.

Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos:

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

Lic. Julio E. Sebastian Ch.
Director ECC

Cc/a: Larissa
Archivo
JESCH/AM/IEunice S.



M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis





Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 30 de octubre de 2012

Orden de Impresión/NR

Ref. CT-Akmg- No. 103-2012

Estudiante

Ricardo Benito Lemus de la Cruz

Carné **19997472**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Lemus**:

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título: LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE GUATEMALA, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que entregue dos tesis y un cd en formato PDF en la Biblioteca central de esta universidad, seis tesis y dos cd's en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y diez tesis en la Secretaría de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado(a) de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Lic. Julio E. Sebastián Ch.
Director ECC




M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: archivo
AM/JESCH/Eunice S.

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

AGRADECIMIENTOS

A Dios

Porque gracias a su amor y sus bendiciones logre mantener el esfuerzo para llegar a esta parte de mi vida o sea "El triunfo" la gloria sea para ti o padre celestial.

A mi mama

Felipa Castro porque en mi camino siempre fue madre y padre para mi y un ejemplo de humildad. "Madre gracias porque me enseñó a sobreponerme a nuestra pobreza y a luchar por superarme en la vida" que gran bendición es tenerla y dedicarte este triunfo.

A mis hermanas y hermano

Porque siempre fueron mi motivación para superarme.

A mis hijos

A quienes siempre he valorado he insistido para que sigan mi ejemplo y logren alcanzar el éxito.

Al Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales de la Ciudad de Guatemala

A esta institución se lo debo todo, ha sido el eslabon para que en mi vida haya alcanzado muchos éxitos y sobre todo mi formación en varios aspectos técnicos y la plataforma para adentrarme al campo de la comunicación social.

A mis compañeros bomberos

Con quienes hemos ayudado al prójimo no importando la hora ni el día, GRACIAS porque en base a lo que hemos vivido juntos hemos aprendido que la Unión hace la fuerza. De manera muy especial al comandante Oscar Bonilla Porras; Al empresario Francisco Sierra Estrada y al comandante Jorge García Molina por abrirme la puerta para que continuara en el camino de la superación.

A mi asesor y amigo

Lic. Hugo Castro por su amistad, orientación y dedicación y apoyo que me brindo para cerrar con éxito mi carrera profesional.

A la Máster Aracelly Mérida

Quien en todo momento estuvo dispuesta para asesorarme, por darme confianza e impulsarme a seguir adelante, "gracias Máster porque usted es una gran profesional"

A los licenciados

Cesar Augusto Paiz, Marco Julio Ochoa, Walter Contreras, por todo el apoyo que me dieron y su disposición para apoyarme.

A mis amigos periodistas

Rolando Santis (QDPD) Edgar Valle (QDPD) Aníbal Archila (QDPD) Héctor Ramírez (QDPD)
Lic. Ronny Iván Veliz, Lic. Tulio Juárez, Julio Barrios, por sus enseñanzas y consejos durante el inicio en el campo de la comunicación.

Índice

	Pág.
Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo I	
Anotaciones preliminares	
1.1 Título del tema	1
1.2 Antecedentes	2
1.3 Justificación del tema	2
1.4 Descripción del tema	3
1.5 Objetivos	3
1.5.1 Objetivo general	3
1.5.2 Objetivos específicos	4
Capítulo II	
Fundamentos teóricos	
2.1 Las relaciones públicas (RRPP.)	5
2.2 ¿Qué son las relaciones públicas?	6
2.3 Objetivos de las relaciones públicas	7
2.4 Las relaciones públicas internas y externas	8
2.5 Público al que van dirigidas las relaciones públicas	9
2.6 Relaciones públicas en instituciones sin fines de lucro	10
Capítulo III	
Experiencia durante 15 años de laborar empíricamente como relacionista público del Cuerpo de Bomberos Municipales (CBM)	12
3.1 Historia	12
3.1.1 Misión	13
3.1.2 Visión	13
3.1.3 Valores	13
3.1.4 Creación del Cuerpo de Bomberos Municipales	13
3.1.5 Acta de fundación	14
3.1.6 Primeros pasos del CBM	15

3.1.7	Consolidación	16
3.1.8	Bomberos fundadores	16
3.1.9	Primeras motobombas contra incendios	16
3.1.10	Primeras emergencias atendidas	17
3.1.11	Primer uniforme	18
3.1.12	Teléfono de emergencia	19
3.1.13	Guardia Permanente	19
3.1.14	El casco rojo	21
3.1.15	Ambulancias	21
3.1.16	Personal voluntario	22
3.1.17	Incendio en el hospital Neuropsiquiátrico	22
3.1.18	Otras estaciones de Bomberos Municipales	23
3.1.19	Primera tragedia que enluta al CBM	24
3.1.20	Comité Pro mejoramiento	25
3.1.21	Escuela técnica	26
3.1.22	Integración de las mujeres	27
3.1.23	Más estaciones	28
3.1.24	Emergencias significativas	30
3.1.25	Reconocimientos	31
3.1.26	Grupos de tareas para la atención de emergencias	32
3.2	Manejo de las relaciones públicas en el CBM	33
3.3	Experiencia durante 15 años como relacionista empírico	34
3.3.1	Una oficina sin recursos	35
3.3.2	Sin ninguna preparación académica	36
3.3.3	Sistema de trabajo y publicidad gratuita	37
3.3.4	Tragedia ocurrida en el estadio Mateo Flores EN 1996	37
3.3.5	Manejo de la información durante el azote del huracán Mitch	38
3.3.6	Un puesto que necesita preparación académica	39
3.3.7	Nuevo sistema de trabajo	39
3.3.8	Planes de estrategia y divulgación	40
3.3.9	Revista Casco rojo	42
3.3.10	Estructura y forma de trabajo actual	43
3.3.11	Trabajo diario	43
3.3.12	Perfil del relacionista	44

Conclusiones	46
Recomendaciones	48
Bibliografía	50
Apéndice	

Resumen

Igual que la mayoría de temas relacionados con el campo de la comunicación, la forma de manejar las relaciones públicas ha variado con el transcurso del tiempo. El cambio, algunas veces depende de los intereses de las empresas o instituciones o de la posibilidad de contar con el equipo idóneo para realizar la actividad.

En este trabajo de tesis se describe la experiencia que el autor ha adquirido, en forma empírica, en el campo de las relaciones públicas, durante los 15 años que ha laborado, como jefe de esa oficina, en el Cuerpo de Bomberos Municipales de la ciudad de Guatemala.

No obstante, debido a que se trata de una institución no lucrativa, que presta el servicio de atención de emergencias hacia la comunidad, hubo que solventar diferentes obstáculos para que en ella funcionara una oficina de Relaciones Públicas.

Por lo tanto, el trabajo se presenta como una monografía descriptiva que pretende proporcionar información relacionada con el tema de las relaciones públicas manejadas desde una institución de bomberos.

Debido a lo anterior, fue necesario recopilar información en las diferentes bibliotecas de la Universidad de San Carlos, en los archivos del Cuerpo de Bomberos Municipales y en Internet. Investigación que permite presentar, aparte de conocimientos generales, un poco de historia, no solo acerca de los Bomberos Municipales (entidad donde se desarrolla la experiencia), sino de acontecimientos que han conmocionado al país y que le tocó vivir al autor de esta monografía.

Capítulo I

Anotaciones preliminares

1.1 Título del tema

Manejo de las relaciones públicas en el Cuerpo de Bomberos Municipales de la ciudad de Guatemala.

1.2 Antecedentes

El Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales, de la ciudad de Guatemala, desde hace más de 50 años ha contado con una Oficina de Relaciones Públicas, que si bien ha funcionado, no ha abarcado el extenso campo que esta actividad amerita.

Se podría decir que en sus inicios, la oficina funcionó en forma empírica, pues el encargado no contaba con los conocimientos necesarios y aunque realizaba su mejor esfuerzo no lograba el resultado esperado para la institución. Sólo existía una oficina diseñada para atender a los periodistas, dejando de lado la comunicación interna que es tan importante dentro de una entidad cuya labor está relacionada con el factor humano.

No obstante, con el avance de la tecnología, las autoridades del Cuerpo de Bomberos Municipales se han visto obligadas a poner la atención necesaria en sus sistemas de comunicación tanto interna como externa, pero manejan dudas respecto de la implementación de una partida presupuestaria que cubra gastos relacionados con la Oficina de Relaciones Públicas, como consecuencia de que consideran que su labor pública no necesita mayor publicidad. Mantienen la idea de que el puesto de Jefe de Relaciones Públicas puede ser ocupado por un elemento de la guardia activa, no importando si es o no profesional en el campo de la comunicación.

Factores que no permiten el establecimiento de estrategias de comunicación interna o externa, ni sistemas informativos internos que posibiliten el cambio periódico de la imagen institucional.

1.3 Justificación del tema

Una de las características de los profesionales que se desempeñan bien en el campo de la comunicación es que manejan la mayoría de ramas del conocimiento humano, es decir que han leído y comprendido temas diversos que les permiten desenvolverse como es debido.

Esta monografía precisamente se enfoca en el manejo de las relaciones públicas en el Cuerpo de Bomberos Municipales, de la ciudad de Guatemala, entidad que, por el servicio que presta, debe adecuarlas a su sistema de trabajo que va dirigido hacia la ciudadanía.

En el momento de consultar diversos temas escritos en tesis o monografías, no se encontró uno que se refiera al manejo de las relaciones públicas dentro de un cuerpo de bomberos. Debido a ello surgió la necesidad de trabajar en el tema con el afán de aportar para que las futuras generaciones estudiantiles, o quienes tengan interés en el tema, cuenten con un documento bibliográfico en el cual puedan consultar.

1.4 Descripción del tema

Esta monografía circunscribe la importancia de una Oficina de Relaciones Públicas, en una institución de servicio que cubre emergencias, como el punto de partida para que la opinión pública se forme buena imagen acerca de la entidad.

De igual forma se describe la importancia de las relaciones públicas tanto internas como externas entre los elementos que operan dentro de la institución como su relación con el público que recibe la atención en los diferentes casos de emergencia.

Por lo descrito con anterioridad, el problema objeto de investigación se planteó con el propósito de responder a la siguiente interrogante: ¿Cómo se manejan las relaciones públicas en una entidad de servicios de emergencia?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Describir cómo funcionan las relaciones públicas en el Cuerpo de Bomberos Municipales de la ciudad de Guatemala.

1.5.2 Objetivos específicos

- Especificar cómo se manejan las relaciones públicas dentro de un cuerpo de bomberos.
- Narrar la experiencia obtenida empíricamente, durante 15 años, como Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas del Cuerpo de Bomberos Municipales de la ciudad de Guatemala.
- Establecer si existe la necesidad de implementar estrategias de comunicación para mejorar las relaciones públicas de la entidad.
- Describir qué es el Cuerpo de Bomberos Municipales de la ciudad de Guatemala.

Capítulo II

Fundamentos teóricos

2.1 Las relaciones públicas

Dominick, en su libro *Dinámica de las comunicaciones masivas*, cita que las relaciones públicas (RRPP) implican trabajar con la opinión pública presentando las siguientes definiciones:

- “Las relaciones públicas implican trabajar con la opinión pública. Por un lado los publirrelacionistas intentan influir en la opinión pública para favorecer a la organización. En pocas palabras, el esfuerzo de las relaciones públicas busca restaurar la opinión pública favorable. Por otro lado también es labor del Departamento de Relaciones Públicas obtener e interpretar información del público para transmitirla a los altos niveles de dirección cuando tenga que ver con decisiones gerenciales.
- Las relaciones públicas se ocupan de la comunicación. La mayoría de las personas se interesa en la labor de una empresa en función de sus propósitos y objetivos, así que el profesional de relaciones públicas debe explicar las acciones de la organización ante todos los públicos participantes.
- El Departamento de Relaciones Públicas desempeña funciones gerenciales: Está diseñado para ayudar a la compañía a establecer sus metas y adaptarse a las circunstancias. Los responsables de ese departamento se mantienen en contacto permanente con la dirección de la empresa. La planificación es inherente al trabajo de relaciones públicas. Está organizada y dirigida hacia metas y objetivos específicos.
- La labor de las relaciones públicas es el arte y la ciencia social de analizar tendencias, predecir sus consecuencias, asesorar a los directores de empresas y desarrollar programas de acción que sirvan a los intereses tanto de la organización como del público” (Dominick, Joseph R. Septiembre 2000.) *La dinámica de la comunicación masiva*. Sexta edición. México: Mc Graw Hill Editores

2.2 ¿Qué son las relaciones públicas?

Las relaciones públicas son las actividades de una industria, asociación, profesión, corporación, gobierno u otra organización para promover y sostener sanas y productivas las relaciones con personas determinadas como clientes, consumidores, empleados o comerciantes y con el público en general, para adaptarse a su medio ambiente, en beneficio de la sociedad.

De acuerdo con Natalia Martini, las relaciones públicas implementan técnicas de negociación, marketing y publicidad para complementar y reforzar su desempeño en el marco de un entorno social particular y único que debe ser estudiado con máximo esmero para que esas acciones puedan ser bien interpretadas y aceptadas por los distintos públicos.

Respecto de este tema, en agosto de 1978 se reunieron, en la ciudad de México, los representantes de varios grupos y sociedades de relaciones públicas de los Estados Unidos y se adoptó lo que se denomina como "La declaración de México" que establece: "La práctica de las relaciones públicas es el arte y la ciencia social de analizar tendencias, predecir sus consecuencias, asesorar a los líderes de organizaciones y poner en práctica programas planificados de acción que servirán a los intereses de la organización y del público".

Existen tantas definiciones de relaciones públicas como autores que se han dado a la tarea de estudiarlas, sin embargo, para efectos de esta monografía tomaremos la descrita por Cutlip, Center y Broom, en su libro "Relaciones públicas eficaces" donde indican: "Las relaciones públicas son la función directiva que establece y mantiene relaciones mutuamente beneficiosas entre una organización y los públicos de los que depende su éxito o fracaso".

(<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/relaciones-publicas-definicion.html>).

2.3 Objetivos de las relaciones públicas

En el sitio <http://www.agenciasdecomunicacion.org/relaciones-publicas/relaciones-publicas-objetivos-y-actividades.html> se lee que gracias a una buena estrategia de relaciones públicas se pueden perseguir los objetivos siguientes:

- Consolidación y proyección de la imagen de la organización.
- Generar opinión pública.
- Comunicación de doble vía con los sectores involucrados.
- Publicidad institucional de la empresa.
- Afianzamiento del factor humano.
- Realización de campañas destinadas a promover y hacer conocer determinados aspectos de la empresa.
- Difusión a nivel de prensa.
- Ceremonial y protocolo.
- Atraer buen personal.
- Prevenir conflictos y malas interpretaciones.
- Fomento del respeto mutuo y la responsabilidad social.

Por otro lado, las relaciones públicas abarcan un gran abanico de actividades que se pueden clasificar en:

- Análisis de la imagen organizacional en los medios de difusión.
- Campañas de imagen corporativa.
- Comunicación y promoción.
- Estrategias y programas de manejo de la comunicación en situaciones de crisis.
- Entrenamiento en relaciones con medios de difusión.
- Investigación de opinión y de mercados.
- Organización de eventos: congresos, conferencias de prensa, etc.
- Programas integrales de comunicación interna.
- Programas integrales de relaciones públicas, comunicación corporativa y organizacional.

- Producción de piezas de comunicación interna y externa, revistas para empleados, informes anuales, folletos corporativos, etc.
- Relaciones con la comunidad.
- Relaciones con medios de comunicación.
- Servicios de información (síntesis y análisis).

Asimismo, las relaciones públicas pretenden crear líderes o directores competentes y capaces en una sociedad democrática, que deben apoyarse en la habilidad para servir con eficiencia buscando cubrir los intereses del público, así como para producir ideas nuevas y mantener una visión que constantemente aprecie las nuevas y mejores formas de superar el nivel de vida. Es importante mencionar que la dirección de relaciones públicas no debe enfocarse sólo en los directivos, sino, por el contrario debe integrar a todo el personal y velar por el público externo.

2.4 Las relaciones públicas internas y externas

Las relaciones públicas internas se establecen entre personas que trabajan dentro de la organización y las externas cuando estos individuos se ponen en contacto con el público que busca sus servicios.

Las relaciones públicas internas son aquellas que se establecen entre los directivos, mandos medios y operativos con el fin de que se comuniquen entre ellos y se identifiquen con la empresa o institución. La actitud favorable del personal hacia la entidad es indispensable para lograr los objetivos propuestos.

Otro factor relevante es el hecho de que el personal sea transmisor de la imagen de la organización hacia otros públicos. De ahí la importancia de que la entidad empiece primero por establecer buenas relaciones públicas internas, antes de iniciar las externas porque al haber buena comunicación dentro de la empresa se dirigen mejor los recursos y existe mejor coordinación en las actividades.

Las relaciones públicas externas también son importantes, principalmente el público de la empresa, ya que son ellos los que deciden si una institución es

buena o no. También los proveedores constituyen un punto importante, ya que son los que ofrecen el punto de partida para la producción de bienes y servicios.

Las relaciones se basan en pequeños detalles y estos son los que se deben atender para evitar después mayores problemas. Un hosco silencio, en lugar de un amable saludo o de una respuesta adecuada, puede significar la diferencia entre malas y buenas relaciones públicas con los clientes o con el público.

2.5 Público al que van dirigidas las relaciones públicas

Es indispensable reconocer los diversos públicos de las relaciones públicas, lo cual se determina según el enfoque o quehacer de cada empresa o institución. Dominik (2000: p. 378) indica que en las relaciones públicas, la comunicación es bidireccional. El publicirrelacionista también se encarga de atender las ideas y los sentimientos de los públicos en relación con la entidad. Algunos expertos se refieren a las relaciones públicas como una canalización bidireccional entre la empresa y sus públicos.

Las organizaciones, por lo regular, tratan con públicos diferentes todos los días. Varios analistas de las relaciones públicas dividen estos grupos en públicos internos y externos. Los primeros incluyen a los empleados, gerentes, sindicatos de trabajadores y accionistas, los segundos a los consumidores, Gobierno, los distribuidores y proveedores, miembros de la comunidad y a los encargados de comunicación. Las relaciones públicas sirven como eslabón entre todos estos tipos de públicos.

Todas las organizaciones, públicas o privadas, celebran en algún momento algún evento en el que requieren la participación de profesionales de las relaciones públicas para "crear puntos de encuentro entre la organización y sus públicos para que confluyan y compartan intereses comunes".

Debido a ello, los encargados de relaciones públicas deben conocer muy bien a quiénes deben dirigirse, por ejemplo, durante la inauguración de una obra municipal, en un mismo campo se puede agrupar al alcalde de un pueblo con el

obrero del edificio de al lado (público interno), al empresario adjudicatario de una obra pública (público externo), con los vecinos a quienes molesta la obra (público directo) y a los de Greenpeace (público activo).

2.6 Relaciones públicas en instituciones sin fines de lucro

Verónica Ballesteros señala que existen organismos dedicados a un objetivo particular, que no tienen carácter económico, sino el de apoyar causas o un bien común como cuestiones deportivas, culturales, en pro de la comunidad, que tienden al desarrollo de la misma como educación o salud, entre otros.

El crecimiento del sector de organizaciones privadas y públicas no lucrativas, ha generado la necesidad de desarrollar estrategias específicas hacia los diferentes públicos de interés. Para estos dos tipos de instituciones, las actividades de relaciones públicas son fundamentales como apoyo para sus propósitos.

Las entidades que desarrollan programas con fines filantrópicos deben estar orientadas a causas de interés de acuerdo con el perfil de sus audiencias objetivo y que además de ser acordes con la filosofía de la compañía, deben relacionarse con su giro o actividad, y ser financieramente posibles.

En este rubro de responsabilidad social, las relaciones públicas desempeñan un rol trascendental en el éxito de este tipo de programas, pues mediante esta disciplina, además de dar a conocer y difundir las actividades, también se puede llegar a un grupo de posibles participantes, tanto en forma económica como directa.

Cada vez más, la credibilidad y seriedad está impactando en la imagen de las organizaciones no lucrativas porque ésta (la imagen) es su carta de presentación, con la que no sólo genera buena voluntad hacia las funciones que desempeña y al propio organismo, sino que es la herramienta utilizada para generar ingresos y la participación activa de las personas. En este punto, las relaciones públicas para actividades sin fines de lucro, son hoy una disciplina esencial para optimizar la administración y el sustento de toda entidad sin fin de lucro.

Las estrategias de relaciones públicas pueden ser innumerables para este tipo de entidades, pues van desde las actividades sociales para recaudar fondos, búsqueda de patrocinios, historias de éxito hasta una relación activa y constante con los medios de comunicación. De ahí la importancia de desarrollar un plan estratégico (de relaciones públicas) que dé forma y dirección a todos los mensajes que se van a difundir para ganar, no sólo el aprecio de la sociedad, sino también su apoyo para alcanzar los objetivos filantrópicos y beneficiar realmente al sector al que se han dirigido.

Los medios de comunicación, dentro de las actividades de organismos no lucrativos, deben formar parte de las tácticas continuas en relaciones públicas, pues es bien sabido que la mayor parte de la información que se recibe cada día proviene de lo generado por los medios de comunicación; y una premisa más es que en la mayor parte de las ocasiones, las decisiones y acciones están fundamentadas en lo percibido a través de los medios.

Debido a ello, las relaciones con los medios constituyen, para las entidades no lucrativas, un área estratégica que se debe considerar para mantener presencia e imagen constante que permita no sólo no ser olvidados por sus audiencias objetivo, sino mantenerlos en un lugar preferencial dentro de su toma de decisiones. <http://www.comminit.com/la/node/150499>.

Capítulo III

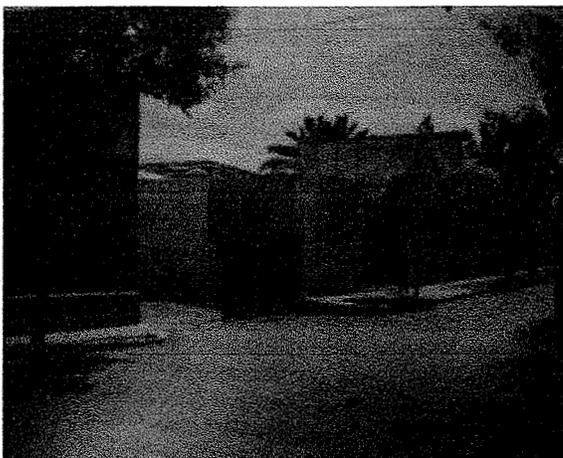
Experiencia durante 15 años de laborar de forma empírica como Relacionista público del Cuerpo de Bomberos Municipales (CBM)

3.1 Historia

El Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales fue fundado en 1956 por el alcalde de la ciudad de Guatemala, Julio Obiols, como una forma de dar respuesta inmediata a las emergencias que sufrían los ciudadanos en esa época.

Con el apoyo de los integrantes del equipo de fútbol Club Deportivo Municipal, Obiols fundó la primera sede de este cuerpo de socorro en la 1ª. calle 2-13 de la zona 2, con el objetivo de implementar, entre los servicios que prestaba la comuna, uno que garantizara a los vecinos la certeza de contar con apoyo en casos de emergencias de mediana o gran magnitud.

Durante 56 años, los Bomberos Municipales han incrementado sus servicios de respuesta de emergencia en un promedio de 100 a más de 62 mil servicios prestados en un año, entre los que resalta atención pre hospitalaria, control de incendios -tanto de estructuras como forestales-, atención médica en eventos masivos y situaciones de rescate. Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales, (2011).



La primera sede del Cuerpo de Bomberos Municipales de la ciudad de Guatemala, se ubicó en la 1ª calle, 2-13 de la zona 2 y comenzó a funcionar en 1956.

Foto archivo CBM.

3.1.1 Misión

Brindar ayuda, en forma gratuita, a la población guatemalteca en caso de accidentes, desastres, ya sea causados por la naturaleza (naturales) o por acciones humanas (antrópicos), sin distinción de credo, raza o clase social, con el único fin de preservar la vida humana, poniendo a disposición recurso humano y tecnológico.

3.1.2 Visión

Continuar siendo una institución sólida y confiable, con personal altamente capacitado en búsqueda y rescate, combate de incendios y atención pre-hospitalaria, sobre la base de los avances de la ciencia, capacidad humana y la tecnología.

3.1.3 Valores

Guiados por la trilogía de valores de su fundación, el Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales de Guatemala sustenta sus bases en la disciplina, el honor y la abnegación de mujeres y hombres que integran sus filas, todos ellos con un solo ideal: el servicio sin descanso ante una vida que salvar, especialmente la de aquellos ciudadanos más expuestos a sufrir una calamidad o desastre. Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales, (2011).

3.1.4 Creación del Cuerpo de Bomberos Municipales

En 1956, el entonces alcalde de la ciudad de Guatemala, Julio Enrique Obiols Gómez, consideró que igual que otras ciudades en diferentes países del mundo, la municipalidad debería prestar atención ante situaciones de emergencia. Debido a ello, presentó ante el Concejo Municipal la solicitud para que fuera autorizado el Cuerpo de Bomberos Municipales (CBM).

Carlos Enrique Gil Aguilar, en su libro “Mi paso por los bomberos de Guatemala”, menciona que en sesión celebrada por el ayuntamiento capitalino y por iniciativa del alcalde, ingeniero Julio Obiols, quedó acordado, en principio, la creación y organización de un cuerpo municipal de bomberos, independiente de cualquier otra organización similar de carácter oficial o privado.



Foto archivo CBM.

La 1ª estación fue una “covacha” ubicada en el predio del Departamento de limpieza de la municipalidad capitalina. Entre los que aparecen en la fotografía están Esteban Cuyún^(†), Ernesto Rueda, Oscar Morales Rossil^(†) y Hans Bauer.

3.1.5 Acta de fundación

El ingeniero Julio Enrique Obiols, alcalde de la ciudad de Guatemala, hizo del conocimiento de los señores que integraban el Concejo Municipal, las impresiones que había intercambiado con el presidente del Cuerpo Voluntario de Bomberos, acerca de la posibilidad de que la municipalidad se hiciera cargo de la dirección y mantenimiento del mencionado cuerpo.

Como consecuencia de que no se emitía resolución favorable, pensó en la creación de un Cuerpo Municipal de Bomberos. El Concejo, luego de enterado, por unanimidad, acordó aprobar, en principio, la creación del Cuerpo Municipal de Bomberos; autorizar al señor Alcalde para gestionar la venida de un técnico norteamericano para hacer el estudio del caso y poder presentar el proyecto definitivo, así como gestionar dos becas, hacia Estados Unidos, para que

varias personas tuvieron oportunidad de especializarse en el ramo. El acta de fundación quedó registrada el viernes 4 de marzo de 1955.

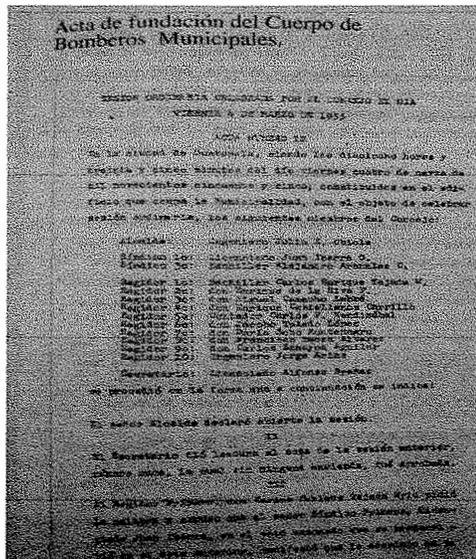


Foto archivo CBM.

Acta de fundación, publicada en El Imparcial el 3 de marzo de 1955, a partir de la cual quedó establecido que los Bomberos Municipales son una entidad de servicios de emergencia en la ciudad de Guatemala.

3.1.6 Primeros pasos del CBM

“Era preocupante para toda la ciudadanía guatemalteca que se había llegado a la mitad del siglo XX sin contar con un cuerpo de bomberos, viendo el respaldo que brinda una institución de esa naturaleza, no se podía volver al pasado ni dejar pasar otros años para contar con ese servicio”. Gil Aguilar (2007).

A partir de la decisión del Concejo Municipal acerca de organizar el Cuerpo de Bomberos, el alcalde Obiols, con la colaboración del Jefe del Departamento de limpieza municipal, Ricardo Robles Díaz, iniciaron los trámites para convertir en realidad el proyecto.

El 17 de noviembre, ante la renuncia del ingeniero Obiols a la alcaldía, Robles Díaz, quien fue comisionado para darle seguimiento al plan, fue nombrado primer comandante de ese Cuerpo de Bomberos.

3.1.7 Consolidación

Entre las primeras medidas que adoptó don Ricardo Robles, para organizar el Cuerpo de Bomberos Municipales, están preparar un local como dormitorio, pintar de rojo el picop siglas T-6, que tenía a su servicio, así como colocar una sirena y una bombita de agua. También transformó una regadora en la primera motobomba que tenía la sigla R-2, a la bomba se le conoció como B-2.



Foto archivo CBM.

En principio se transformó la regadora con siglas B-2, para apagar incendios.

3.1.8 Bomberos fundadores

Según los registros y actas, así como los acuerdos de la Alcaldía, las personas que se pueden considerar como integrantes de la primera promoción de bomberos, son los siguientes: Augusto Martínez; Antonio Hernández Colindrez; Oscar estrada Conde; Hugo Antonio Pérez Segura; Manuel de Jesús Ramírez^(†), Hans Bauer, Juan José Cordero^(†), José Mauricio Castillo Gómez^(†), Esteban Cuyún^(†), Instructor Carlos Enrique Gil Aguilar y Ernesto Sologaistoa^(†).

3.1.9 Primeras motobombas contra incendios

A Ernesto Sologaistoa Porras le correspondió transformar las regadoras en motobombas y fueron los camiones Dodge, modelos posiblemente 51 y 52, los que cumplían con la tarea de regar las calles de la ciudad, que todavía no habían sido pavimentadas.

Se les rotuló con las siglas R-1 y R-2, es decir regadora 1 y regadora 2. También se contaba con dos bombitas estacionarias, Wings Consin rojas, que eran centrífugas y estaban instaladas en sendos remolques que se enganchaban en las unidades R-1 y R-2.



En 1963 apareció la unidad B-1 que fue adaptada al sistema de los carros de bomberos de Estados Unidos; durante esos años pintaban las portezuelas de las unidades.

Foto archivo CBM.

3.1.10 Primeras emergencias atendidas

La presencia de los Bomberos Municipales en el escenario nacional, como sucede con cualquier cambio o inicio de actividades de nuevas organizaciones, casi siempre polariza actitudes, en este caso se dio tanto fuera de la vida municipal, como el propio seno de la entidad.

El 12 de agosto de 1958, la línea 13 (número de emergencia), recibió un llamado de la zona 2 manifestando que dos soldados habían desaparecido en el barranco que colinda con el Hipódromo del norte. En ese lugar, en un profundo barranco, se localizaron dos cadáveres que fueron sacados a la superficie, situación inusual para aquella época por lo que la noticia se extendió por todos lados. Acudimos presurosos sin contar con todo el equipo para esta clase de trabajo, descendimos al barranco, hasta llegar a un punto en donde el corte se hacía vertical llegaba al río de aguas negras. De repente alguien dijo "ahí en esa poza de agua negra hay que buscar" se tomó en cuenta la sugerencia y se encontraron los cuerpos sumergidos de los dos soldados.

Gil Aguilar, (2007).

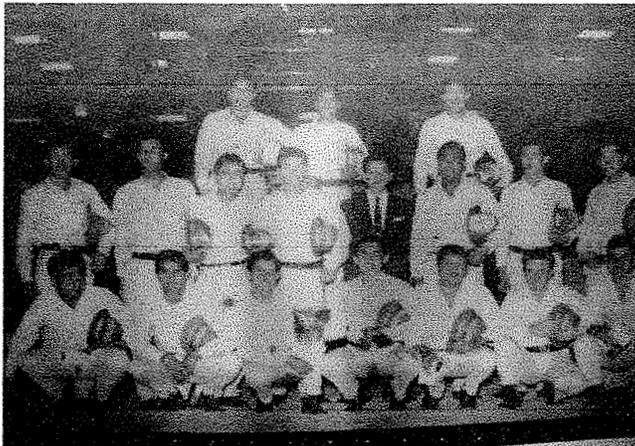


Arriba, a la derecha, el bombero Héctor Augusto Pineda con el capitán Carlos Enrique Gil, quienes bucearon en aguas negras para localizar los cadáveres de los soldados.

Fotografía Prensa Libre del 12 de agosto de 1958.

3.1.11 Primer uniforme

El primer uniforme que se usó en el CBM fue un overol. Más tarde se adquirió uno más presentable que consistía en un pantalón caqui con una camisa celeste. Era un uniforme bastante representativo ante la población guatemalteca por lo que lucirlo se consideraba un privilegio.



Los primeros integrantes de los Bomberos Municipales lucen su uniforme celeste.

Foto proporcionada por el oficial de bomberos José Ángel Hernández Rivera.

En la fotografía anterior, donde lucen su uniforme celeste los primeros Bomberos Municipales, se puede apreciar a los siguientes personajes: De Izquierda a derecha, primera fila: Jesús Ramírez, Rocale Castañeda, Jaime Ogaldez, Augusto Martínez, Esteban Cuyún, Ernesto Sologaistoa y Hugo Peña. Segunda fila: Héctor Augusto Pineda, Hans Bauer, Francisco Cabrera, Armando Mazariegos, Comandante Carlos Enrique Gil Aguilar, Antonio Hernández, Oscar Morales Rossil y Danilo Ardòn. Tercera fila: Valente Samayoa, Oscar Estrada y Carlos Rodríguez.

3.1.12 Teléfono de emergencia

Mientras que el Cuerpo Voluntario de Bomberos (CVB) contaba con una línea de emergencia, el CBM dependía de la voluntad del oficial del CVB que estuviera en servicio, pues él decidía si proporcionaba la dirección de la emergencia. Actitud razonable si se tiene en cuenta que ambas instituciones se esmeraban por sobresalir.

El primer teléfono de emergencia fue el 02, aunque un año más tarde se cambió por el 12. Precisamente la noche que se realizó el cambio de número, hubo un gran incendio en la avenida Bolívar entre la 19 y 20 calles de la zona 1, y muchos llamaron al 02 sin saber que ya no existía. Lamentablemente no se cubrió la emergencia.

Los Bomberos Municipales no desmayaron en su intento de contar con una línea telefónica de emergencia propia y les asignaron el número 21211, al cual se le hizo propaganda por medio de volantes y radioemisoras que ofrecieron apoyar.

3.1.13 Guardia permanente

La conformación de la guardia permanente fue uno de los pasos más firmes y necesarios para brindar un mejor servicio de emergencia, pues durante las noches, muchas veces, ya no había personal que atendiera las emergencias.

El 7 de marzo de 1957, el acta N. 13, punto VII, de los libros de sesiones del Concejo Municipal dice lo siguiente: "Se dio lectura al dictamen emitido por la comisión de hacienda, en el expediente iniciado por el Jefe del Departamento de Bomberos, en el que propone escala de sueldo para los Bomberos Municipales, con el fin de poder reorganizar su servicio permanente".

Después de múltiples gestiones y porque se fue reconociendo la labor que realiza un cuerpo de bomberos, el 25 de marzo de 1958 se integró el primer turno de la guardia permanente con las siguientes personas:

Secretario: Danilo Ardón.

Radio operador: Bombero Mauricio Castillo.

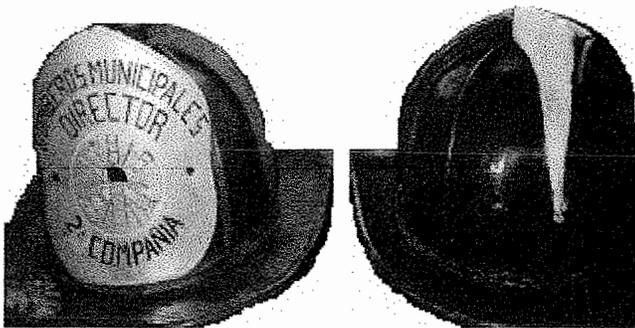
Encargado de bodega: Bombero Hugo Peña.

Primer turno: Suboficial Antonio Hernández, Bombero de 2ª clase Francisco Cabrera, Bombero de 3ª clase Guillermo Sánchez, Bombero Jaime Ogáldez, Bombero Augusto Martínez, Bombero Hans Bauer, Bombero de 2ª clase Carlos Rodríguez, Bombero de 3ª clase Oscar Morales Rossil^(†) y Bombero de 3ª clase Héctor Augusto Pineda.

Segundo turno: Suboficial Valente Samayoa, Bombero de 2ª clase Francisco Cabrera, Bombero de 3ª clase Guillermo Sánchez, así como los bomberos Jaime Ogáldez, Augusto Martínez y Hans Bauer.

3.1.14 El casco rojo

Debido a que los Bomberos Voluntarios utilizaban casco negro, los Municipales decidieron distinguirse de los primeros y optaron por usar uno en color rojo. La idea fue del oficial Valente Samayoa y como consecuencia de ello, desde 1957 a los Bomberos Municipales se les denomina “Los del casco rojo”.



Primeros cascos rojos que utilizaron los Bomberos Municipales en 1957.

Foto archivo, Bomberos Municipales.

3.1.15 Ambulancias

Otro aspecto que hay que destacar es que en el inicio no se contaba con servicio de ambulancia. Muchas veces, las personas llegaban con enfermos hasta la puerta de la estación, pero como no había ambulancia, tocaba llamar a la Cruz Roja.

Debido a la demanda de este servicio, el bombero Salvador La guardia Guilló realizó gestiones que fructificaron en el momento que recibió, como donación, un carro marca Káiser, que fue sometido a una serie de arreglos hasta convertirlo en la primera ambulancia que manejaron los bomberos de Guatemala. Se le conoció con las siglas A-1.



Foto archivo, Bomberos Municipales.

Estacionadas sobre la 2ª calle y 3ª avenida de la zona 2, en la imagen anterior se observan las primeras ambulancias que utilizaron los Bomberos Municipales. Esta fotografía es de 1962, todos los carros son de modelo muy antiguo, pero resiente en ese entonces.

3.1.16 Personal voluntario

El Concejo Municipal, en el punto noveno del acta de la sesión del 13 de enero de 1960, aprobó incluir en el Cuerpo de Bomberos Municipales a personal voluntario, los primeros bomberos ad-honorem fueron: José Ruiz Lainfiesta, José Humberto Rossil Linares, Saulo Figueroa, Ricardo Orellana y Mario Nathusius.

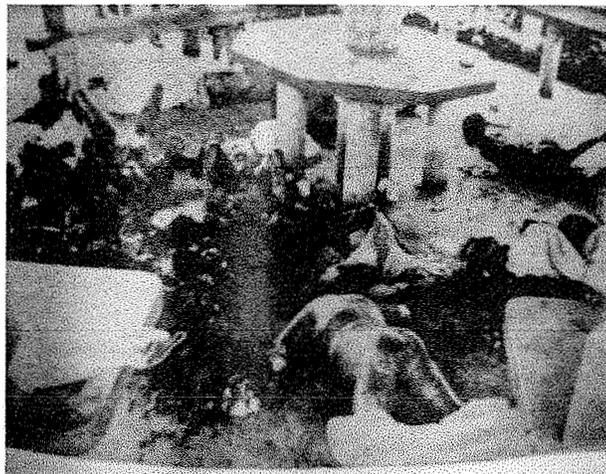
3.1.17 Incendio en el hospital Neuropsiquiátrico

La noche del 14 de julio de 1960, en la 1ª avenida y 12 calle de zona 1, prendió en llamas un edificio muy antiguo cuyas paredes, en algunas partes, eran de más de un metro de ancho y de alto con facilidad tenía ocho metros. Debido a ello, las ventanas quedaban en alto y solo se lograba ver a sus habitantes (enfermos mentales) asomar sus cabezas presas de pánico porque no tenían por dónde salir.

El Mayor Carlos Enrique Gil cuenta que ante la desesperación, por salvar a las personas atrapadas, amarraron los barrotes de las ventanas a unos cables que encontraron en el lugar y con la motobomba trataron de arrancarlos, pero fue imposible debido a que primero cedieron los cables. El fuego cubrió todo el inmueble y se escuchaban gritos por todos lados.

El autor comenta que existieron tres hipótesis acerca de la causa del incendio; la primera por la sobrepoblación de enfermos mentales que se encontraban en el lugar, otra es la que supone que Estados Unidos experimentaba con los enfermos y para borrar toda evidencia fue provocado el incendio, y la última era desaparecer dicha institución y construir el hospital San Juan de Dios.

“Fue un incendio que dejó profundas huellas en todos los que de una u otra manera, participamos, pues hubo muchos muertos y daños materiales severos”. Carlos Gil (2007).



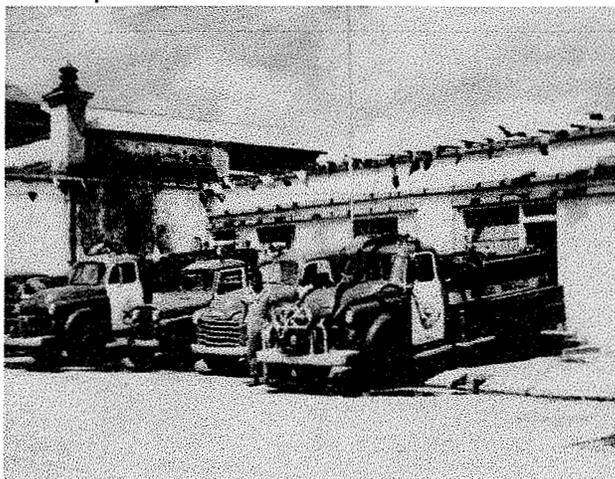
Enfermos mentales calcinados durante la quema del hospital Neuropsiquiátrico, en la zona 1.

Foto de Prensa Libre 1ª plana de 1960.

3.1.18 Otras estaciones de Bomberos Municipales

En 1964, las autoridades de Bomberos Municipales habían inaugurado cuatro estaciones más en la ciudad capital. Situación que mejoró el apoyo hacia el vecino porque contaba con un servicio más efectivo y cercano a la zona donde habitaba.

En esa época, la estación central había sido trasladada de la 1ª calle, 2-13 de zona 1, hacia la 3ª avenida, 1-45 de la zona 2, siempre en terrenos municipales.



La estación de los Bomberos Municipales fue trasladada hacia la 3ª avenida, 1-45 de la zona 2, en un terreno que cedió la municipalidad capitalina,

Foto archivo CBM.

Otro sector que fue beneficiado es el de la zona 8, pues la 2ª. estación de Bomberos Municipales fue instalada en la 7ª avenida y 40 calle "B" de esa zona. Sin embargo, en 1971 fue trasladada para el boulevard Liberación y 12 avenida de la zona 12, en la actualidad se le conoce como la Estación del Trébol.

La estación 3 se instaló en la 26 calle y 14 avenida de la zona 5, gracias a que los vecinos de ese lugar presentaron la solicitud ante el alcalde de turno. Mientras que la estación 4 quedó ubicada en la esquina de la 12 avenida y 6ª calle de la zona 19, luego de firmar en usufructo, por 50 años, el terreno que pertenecía a la Universidad de San Carlos de Guatemala.

3.1.19 Primera tragedia que enluta al CBM

El 12 de agosto de 1971, a las 13:30 horas, fue destacada la unidad contra incendios B-4 hacia un conato de incendio en la zona 2 de la ciudad capital, cuando llegaron al cruce de la 1ª calle y 10 avenida de la misma zona, el semáforo marcó rojo a la motobomba, no obstante ésta siguió y fue chocada por un camión que halaba un sistema cargado con combustible (gasolina). Prensa Libre, pág.24, 13 de agosto de 1971.

La motobomba B-4 era manejada por Roberto Sánchez Saravia, en la cabina lo acompañaban el capitán Carlos Pérez y Roberto Aguilar Pérez. En la parrilla, viajaban Rodrigo González y Víctor Meoño.

"Lamentablemente fallecieron trágicamente Víctor Meoño y Rodrigo González López en el espantoso accidente sucedido ayer tarde en ese cruce de la zona 1, en donde también resultaron gravemente heridos Roberto Sánchez, Carlos Pérez y Roberto Aguilar, este último se debate entre la vida y la muerte porque además de sufrir golpes sufrió severas quemaduras en todo el cuerpo" (Prensa Libre, pág. 34, agosto 13, 1971.)

Simultáneamente, con el impacto, los bomberos que iban en la parilla cayeron al suelo, Meoño quedó sobre la 1ª calle y González López sobre la 10ª avenida. Segundos después se produjeron tres explosiones en el camión cisterna y se originó el incendio.



Víctor Meoño y Rodrigo González López, bomberos fallecidos trágicamente en el accidente de la 10ª avenida y 1ª calle esquina, zona 1.

Foto archivo CBM.



En esta fotografía se aprecia la cisterna envuelto en llamas luego del fatal choque con la unidad de Bomberos Municipales, en la 1ª calle y 10 avenida de la zona 1.

Prensa Libre, 13 de agosto de 1971.

3.1.20 Comité Pro mejoramiento

Este comité se formó en 1971, fue presidido por la escritora y periodista Teresa Bolaños de Zarco, quien durante 16 años estuvo al frente. El trabajo de los integrantes, en sus inicios, era desarrollar una campaña permanente de captación de recursos mediante presentaciones artísticas, rifas y tele maratones, así como manejar los fondos de la institución.



Foto archivo, Bomberos Municipales.

En 1971 se fundó el Comité Pro mejoramiento de los Bomberos Municipales, presidido por la escritora y periodista Teresa Bolaños de Zarco, quien trabajó ad-honorem durante 16 años.

3.1.21 Escuela técnica

El 12 de mayo de 1972 se realizó la primera reunión informal para organizar la escuela para bomberos y su sede quedó establecida sobre el boulevard Liberación y 12 avenida de la zona 12. El 26 de octubre de ese año fue inaugurada la formación de la Escuela Técnica y quedó conformada de la siguiente manera:

Director:	Mayor Fernando Zaid Ámame
Secretario General:	Capitán Carlos Enrique Pérez
Inspector General:	Mayor Oscar Morales Rossil.
Jefe de mantenimiento:	Mayor Francisco Rodas Alemán
Tesorero:	Capitán Joaquín Taracena Tamayo



Foto archivo, Bomberos Municipales.

La escuela de Bomberos Municipales quedó ubicada en el boulevard Liberación y 12 avenida de la zona 12.

Uno de los primeros instructores de la escuela fue el Mayor Francisco Alemán, que aparece en la imagen capacitando a varios bomberos.

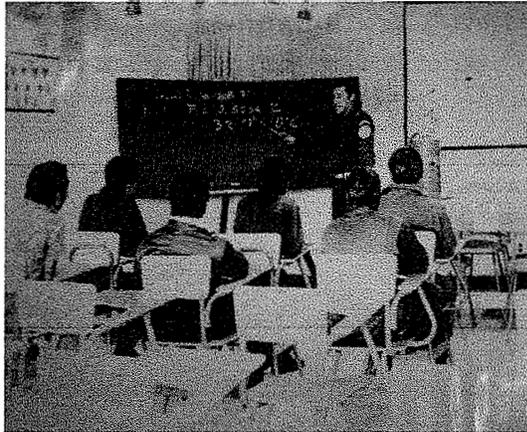


Foto archivo Bomberos Municipales.

3.1.22 Integración de las mujeres

La inclusión de las damas en el servicio de bomberos era inminente. En la actualidad el servicio de más de 150 mujeres da prestigio al Cuerpo de Bomberos Municipales.

De acuerdo con el testimonio de Gretel de Saper de Meng, una tarde lluviosa de mayo de 1996, en el campo Escuela de Scout "San Jorge Muxbal", una inquieta dama Scout vio una ambulancia que acudía como prevención debido al desarrollo de un campamento latinoamericano de Scout.

La vocación de servicio que se le había inculcado a esta joven ocasionó que se interesara por lo que hacían los bomberos. Después de conocer un poco más acerca de esa loable labor, se preguntó si algún día podría recorrer las calles de su país, en una ambulancia, sirviendo a su comunidad. Así comenzó la historia de la integración de las mujeres en el Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales.

Las primeras cinco damas que iniciaron el curso de aspirantes a bomberos e ingresaron en la escuela fueron: Lucrecia Arreola de Paniagua, Manuela Marroquín Cruz, Marisol Recinos García^(†), Lucía Santano Calvinisti y Gretel Meng Saper. Su promoción fue 47-67, después de seis meses de clases demostraron que ellas eran tan capaces como los hombres y finalmente las comandancias del CBM, accedieron a darles la calidad de Damas Bomberas.



Foto archivo CBM.

Primeras Damas Bomberas.
De izquierda a derecha: Gretel Meng, Lucrecia Arreola de Paniagua, Marisol Recinos, Lucía Santano Calvanissiti y Manuela Marroquín.

3.1.23 Más estaciones

El 17 de abril de 1989 se inauguró una nueva estación, esta vez se benefició a los vecinos de las colonias Villa lobos 1 y 2, Mezquital y diferentes asentamientos de la zona 12. La estación fue asentada en la 6ª avenida, 21-70 de la zona 12, colonia Villa Lobos 1.

Un año más tarde se concluyó e inauguró la estación 7 en la avenida Petapa y 53 calle de la zona 12, donde un gran sector de la ciudad es atendido en momentos difíciles en cuanto a emergencias se refiere.

El 25 de junio de 1992 se abrió la estación 8 en el sector norte de la ciudad capital, exactamente en la entrada hacia el cuartel Mariscal Zavala, zona 17. Finalmente la 9ª estación fue abierta el 29 de mayo de 1993 para atender emergencias en sectores de la zona 9, 10, 13 y 14.

Entre 1971 y 1980 los Bomberos Municipales obtuvieron mejor equipo y otras unidades, por lo que crearon otras estaciones, una en la ruta 7, vía 7, de la zona 4, conocida como la 6ª estación en ese entonces, debido a que se había inaugurado otra en el parque central del municipio de Villa Nueva que le tocaba el número 5, pero por cuestiones de terreno se desintegró y el número le quedó a la estación de la zona 4.



En los años 80, los Bomberos Municipales eran reconocidos por la ciudadanía, especialmente por las acciones realizadas durante el terremoto de 1976.

Foto archivo, Bomberos Municipales.

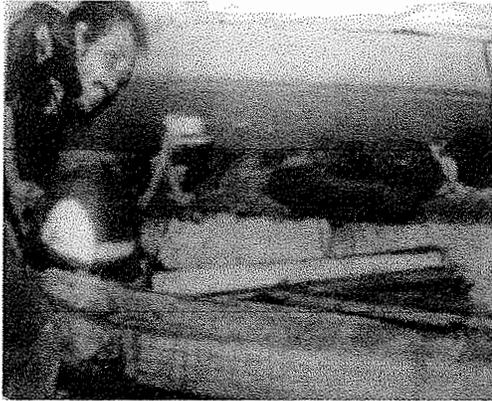


Fotos archivo Bomberos Municipales.

De 1971 a 1980, los Bomberos Municipales extendieron sus estaciones en la ciudad de Guatemala. La foto de la izquierda muestra al turno de la estación 2 que fue ubicada en la zona 8, y la de la derecha a la estación central en la 3ª avenida 1-45 de la zona 2.

3.1.24 Emergencias significativas

- Quema del hospital Neuropsiquiátrico, 1960.
- Incendio de la ESSO Central América y Tropicás de Guatemala, 1962.
- Terremoto del 4 de febrero de 1976.
- Terremoto de El Salvador, 1985.
- Accidente aéreo, Volcán de Chinchontepec, 1994.
- Tragedia en el estadio nacional Mateo Flores, 1996.
- Llegada del huracán Mitch, 1998.
- Tormenta Stan, 2004.



Terremoto en el Salvador, 1985.



Incendio Esso Central, 1962.



Tragedia Estadio Mateo Flores 1996.



Huracán Mitch 1998.

Fotografías archivo, Bomberos Municipales.

3.1.25 Reconocimientos

Entre los reconocimientos que ha recibido el CBM se pueden mencionar los siguientes:

- Cruz de Servicios Distinguidos, otorgada por el General Miguel Idígoras Fuentes, el 4 de agosto de 1960, méritos adquiridos por los servicios prestados durante el incendio del hospital Neuropsiquiátrico.
- Medalla de Honor, otorgada por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Managua, Nicaragua, el 24 de abril de 1964.
- Medalla al Mérito, otorgada por el Honorable Concejo Municipal de la Ciudad de Guatemala, el 10 de marzo de 1967.
- Nombramiento como Benemérita, según decreto del Congreso de la República, número D75-74 de fecha 7 de agosto de 1974.
- Medalla al Mérito, impuesta por el club de Leones Guatemala 63, el 16 de diciembre de 1977.
- Orden del Quetzal, en el grado de Gran Cruz, el 16 de marzo de 1981.
- Medalla de reconocimiento, otorgada por Bomberos Inactivos (FRABOINA), el 10 de agosto de 1985.
- Medalla Monja Blanca, del Ejército de Guatemala, en el año de 1999.



Reconocimiento Cruz de Servicios Distinguidos, otorgado por el General Miguel Idígoras Fuentes, el 4 de agosto de 1960.

Foto archivo, Bomberos Municipales.

3.1.26 Grupos de tareas para la atención de emergencias

Los Bomberos Municipales cuentan con siete grupos de tareas para la atención de emergencias:

- Búsqueda y rescate en estructuras colapsadas, 38 elementos.
- Rescate en estructuras colapsadas, nivel liviano, 47 elementos.
- Primer respondedor en incidentes con materiales peligrosos, 49 elementos.
- Asistente de primeros auxilios avanzados, 36 elementos.
- Técnicos en urgencias médicas, 21 elementos.
- Curso de urgencias hospitalarias, 6 elementos.
- Curso básico de sistema de comando de incidentes, 66 elementos.

Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales (2011).



La patrulla especial de rescate de Bomberos Municipales está conformada por 65 elementos y todos cuentan con especialidades como las que se mencionan a continuación:

- Búsqueda y rescates en estructuras colapsadas (BREC)
- Rescate a nivel mediano (CREL)
- Rescate en aguas rápidas,
- Intervención en accidentes de materiales peligrosos (Matpel).

3.2 Manejo de las relaciones públicas en el CBM

En el Cuerpo de Bomberos Municipales, las relaciones públicas, desde sus inicios en 1960, se han manejado en una forma empírica. Fenómeno que puede deberse a dos causas; la primera es que basta con recibir una orden superior para ocupar el puesto y la segunda que la precariedad económica no permite contratar a un profesional.

No obstante, el puesto ha servido como vínculo directo hacia el campo del periodismo, ya que algunos de los encargados del Departamento de Relaciones Públicas han sobresalido en este ámbito profesional.

Durante los 56 años de existencia, en el CBM ha desfilado un sinnúmero de relacionistas públicos, entre ellos están: Francisco Olmedo -1960-, Ricardo López^(t)-1963-, Carlos Estrada -1964-, Carlos Llamas -1965-, Ricardo Gatica Trejo -1973-, Belte Villatoro -1974-, Roni Iván Veliz -1985-, Aroldo Juárez -1987 a 1989-, Wilmer Quintanilla -1990 a 1992, Julio Rodríguez -1993 a 1994 -, Luis Assardo, -1996- Yuri López -1996-, Manolo Morales, Walter Hernández Otto Álvarez – 1996-2000-, Fernando Bolaños -2003-, Danilo Ramírez -2007 - José Rodríguez 2008 a la fecha, se encuentra en el cargo.

Cuando los relacionistas estuvieron a cargo del manejo de las relaciones públicas de los Bomberos Municipales, en su mayoría eran empíricos, pero, debido al trabajo que desempeñaron, lograron ubicarse en un medio de comunicación donde terminaron de prepararse académica y profesionalmente.

Por ejemplo, en Telediario se desempeña el periodista Francisco Olmedo, vocero de los bomberos municipales en los años de 1960 a 1972, especialmente en el tiempo del conflicto armado. Olmedo inició su carrera en Tele Prensa.

El bombero Luis Assardo trabaja en la redacción de El Periódico; es Licenciado en Ciencias de la Comunicación y catedrático universitario. Fue presentador de Tele Prensa y estuvo únicamente durante dos años en la oficina de prensa de los Bomberos Municipales.

Ante la sociedad, por el trabajo que realiza, el bombero luce como un héroe, en Guatemala resulta ser polifacético, pues ejecuta rescates, presta atención pre-hospitalaria, apaga incendios y efectúa muchas labores de emergencia que al ser cubiertas por los medios de comunicación permiten su buena imagen.

“El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), efectuó un estudio de opinión entre guatemaltecos, para determinar qué instituciones colaboran más para erradicar la inseguridad, y el resultado fue favorable para los cuerpos de bomberos. Las entrevistas fueron efectuadas en 640 hogares del área metropolitana, y calificaron a instituciones que influyen en el comportamiento de la inseguridad. Se les pidió a las personas que calificaran de uno a diez a quienes consideraban que hacían un mejor trabajo en contra de la inseguridad. El primer lugar, con calificación promedio de 8.6, fue para los socorristas, tanto Municipales como Voluntarios, quienes a pesar de no pertenecer oficialmente al sector seguridad, están involucrados en la atención de víctimas” (Artículo de Prensa Libre, 26 de diciembre 2007).

3.2.1 Una oficina sin recursos

En 1960, ante diferentes sucesos, entre ellos la quema del hospital Neuropsiquiátrico, que marcaron la historia de nuestro país, las autoridades de aquel entonces, entre ellos el comandante Ricardo Robles Días, decidió formar una Oficina de Relaciones Públicas para que atendiera a los diferentes medios de comunicación, pero por falta de recursos no le pudo asignar presupuesto.

Esto lo confirma el periodista Francisco Olmedo, quien fue el primer relacionista de esta Institución, dice que las fotografías las tomaban en blanco y negro, y con material que regalaba Prensa Libre o El Imparcial. También comenta que los boletines de prensa no eran más que una hoja tamaño carta con cinco notas de tres o cuatro líneas, sin ningún concepto periodístico.

Tampoco se sabía nada respecto de la comunicación interna y externa por lo que denominaron la oficina como “Información y prensa” pues sólo se atendía a los medios de comunicación.

Cuando Ricardo Lemus ingresó, 34 años después, el funcionamiento de la oficina era casi el mismo con la diferencia de que ya contaban con un laboratorio para revelar material blanco y negro, pero siempre se trabajaba en forma empírica.

3.3 Experiencia durante 15 años como relacionista empírico

“Patojo, mañana se presenta como ayudante del relacionista” fue la orden que recibió Ricardo Lemus, en junio del año 1994, del entonces Jefe General de servicio de bomberos, Mayor Víctor Rodríguez. Aunque su reacción inmediata fue responder con un no rotundo. Debido a la disciplina que se manejaba tuvo que presentarse, al siguiente día, para colaborar con el oficial Julio César Rodríguez, quien en ese entonces era el relacionista público.

Sin tener conocimientos acerca de las relaciones públicas ni de comunicación con medios y personas, inició el trabajo manejando una cámara de video formato VHS, mientras que su jefe tomaba fotografías y hacía boletines de las emergencias que atendían las unidades de bomberos.

Conforme fue pasando el tiempo, Ricardo fue observando que su jefe también era empírico en el campo, que había aprendido a tomar fotografías y a redactar boletines preguntando a otros bomberos que ya habían ocupado esa función.

El 25 de julio del mismo año, por conveniencia del servicio, todo el personal fue cambiado de puestos y estaciones, el relacionista titular pasó a ser jefe de una estación y en su lugar fue nombrado Ricardo Lemus.

En el inicio fue bastante complicado para él desempeñar el puesto porque no sabía escribir a máquina, no sabía tomar fotografías y menos dar declaraciones a los medios de comunicación. Por las noches redactaba boletines, pero copiaba toda la redacción de otros ya publicados, solo adecuaba los datos que tenía y los daba a conocer a los medios de comunicación.

El 9 de agosto de 1994 se produjo un accidente aéreo en el volcán de Chinchontepec, al sur de El Salvador, las autoridades del CBM al enterarse

ofrecieron ayuda al vecino país y enviaron a un grupo de 10 rescatistas y Ricardo, como relacionista, tuvo que viajar con ellos.

Cuando llegaron al lugar se encontraron con la sorpresa de que 61 pasajeros de la nave Boeing 700 de la empresa AVIATECA estaban fallecidos, sus cuerpos estaban esparcidos en el cráter del volcán.

De inmediato atendió a medios locales que se interesaron en su llegada, por ser guatemaltecos, también tomó fotografías y video. Cuando regresaron a Guatemala, reveló el material descubriendo que ninguna fotografía estaba bien, para colmo de males no tenía más datos que el avión accidentado y los 61 pasajeros fallecidos. Sin embargo por ser un hecho de trascendencia internacional la información ya estaba publicada, quedando únicamente en informar verbalmente a los jefes inmediatos de la institución.

3.3.1 Sin ninguna preparación académica

Cuando Ricardo Lemus fue nombrado relacionista público contaba únicamente con el diploma del 6º grado de primaria, no sabía nada acerca de redactar boletines, mucho menos tomar fotografías. No había cursado ni el curso básico de mecanografía.

Debido a lo anterior, comenzó copiando los boletines que ya existían, cambiaba datos y así daba a conocer los acontecimientos. Cuando le tocaba dar declaraciones le temblaban las piernas, pues su lenguaje no era fluido y siempre se equivocaba. Fue tanta su decepción que el 14 de enero de 1995 hizo efectiva su renuncia ante los comandantes declarando que ese trabajo no era para él, pues se desvelaba mucho y no podía hacer lo que le pedían. Obviamente Jorge García Molina, Comandante Ejecutivo de ese entonces, no aceptó su dimisión.

A mediados de 1995, la colaboradora Gretel Saper de Men (en la actualidad directora de una estación de bomberos) le regaló dos cursos de Dale Carnegie acerca de cómo hablar en público, comunicación eficaz y relaciones humanas que fueron hilvanando su forma de pensar, mejorando su desarrollo como

persona y optimizando su lenguaje. Su objetivo era su superación personal y mejorar la imagen que debía proyectar para la institución.

3.3.2 Sistema de trabajo y publicidad gratuita

El sistema de trabajo, a principios de enero de 1996, se enfocaba en dar cobertura a las diferentes emergencias que cubrían las unidades de bomberos en la ciudad capital y hechos aislados en el ámbito departamental.

Ricardo Lemus, por las mañanas redactaba el boletín que debía llevar todas las tardes a los medios de comunicación, tanto escritos como televisivos. A cada uno de los boletines que dejaba en los medios escritos adjuntaba negativos en blanco y negro, mientras que en los televisivos dejaba video VHS. Los jefes de redacción le suministraban material fotográfico (rollos de película) y videocasetes como agradecimiento por las notas que les llevaba. A cambio de este material los distintos medios de comunicación proporcionaban espacios publicitarios para dar a conocer distintas actividades; benéficas y sociales, realizadas por Bomberos Municipales.

3.3.3 Tragedia ocurrida en el estadio Mateo Flores en 1996

Uno de los eventos que, debido a su importancia, el autor de esta monografía guarda en su memoria, es la tragedia ocurrida el 16 de octubre de 1996, durante un partido de fútbol programado para las 20 horas, entre las selecciones de Guatemala y Costa Rica, en el estadio nacional Mateo Flores.

Luego de las llamadas de auxilio realizadas por los aficionados, al mencionado recinto deportivo fueron destacadas todas las ambulancias disponibles, pues todas las localidades estaban llenas y aún había cientos de personas queriendo entrar.

Cuando se hizo presencia, a eso de las 19 horas con 20 minutos, inicio con atender a los distintos medios de comunicación los cuales preguntaban, cuántos muertos iban y que había pasado. Ricardo comenzó a tomar fotos y video de las personas que se iban trasladando y de los cuerpos sin vida que se iban colocando, uno por uno, a ras de la gramilla del estadio. El trabajo se

extendió durante dos días seguidos y la mayoría de cadáveres seguía sin identificación. Incluso el día tres, le tocó movilizarse hacia la morgue para recabar toda la información que pudiera brindar a los familiares de los 81 fallecidos por aplastamiento.

Ricardo Lemus se ubicó en la gramilla del estadio para atender a los periodistas, dándoles a conocer datos preliminares de lo que acontecía.

"Un saldo inicial de 80 personas fallecidas más de 150 heridos dejó la tragedia registrada ayer en el Estadio Mateo Flores. Lo que sería una fiesta en el clásico Centroamericano entre Guatemala y Costa Rica se convirtió en una noche de terror" (Extracto de un artículo publicado en el Diario El Grafico pág. 1 y 2, el 17 de octubre de 1998).

3.3.4 Manejo de la información durante el azote del huracán Mitch

En esa oportunidad Ricardo Lemus, como relacionista público del CBM, logró proporcionar información a los medios de comunicación acerca de la situación que se vivió en el país debido a las lluvias que se produjeron desde el 31 de octubre al 11 de noviembre del 1998, las cuales provocaron derrumbes en las zonas 3, 5, 6, 7, 12, 21 y 24, en las colonias del municipio de Mixco, Lo de Bran, Lo de Fuentes y en muchos sectores más.

El 31 de octubre por la noche fue más difícil porque como consecuencia de lo que estaba sucediendo al relacionista le tocó manejar mucha información y darla a conocer a los medios de comunicación que la solicitaban. También dio cobertura a las emergencias que atendían las unidades de bomberos, documentando con videos y fotografías.

Por primera vez la oficina tuvo contacto con la ciudadanía, ya que se hizo un llamado a la población para que enviaran víveres, medicina y toda clase de ayuda para las personas afectadas. La sede de la estación de bomberos ubicada en la 3ª. Avenida, 1-45 de la zona 2, fue prestada para realizar la recaudación.

En esa oportunidad el trabajo de Ricardo Lemus se extendió hasta los 8 días consecutivos. No obstante, el trabajo no fue efectivo, porque sólo se manejó la información de los hechos, por no saber cómo montar una conferencia de prensa, no se dieron las recomendaciones respecto de las medidas preventivas que la población debía tomar ante las consecuencias tal fenómeno natural.

3.3.6 Un puesto que necesita preparación académica

Cuando Ricardo Lemus tomó conciencia de que realmente debería desempeñarse como relacionista público del CBM consideró que tenía que prepararse académicamente para realizar mejor sus funciones. Por lo tanto, unos meses después de su nombramiento se inscribió en el Instituto de Desarrollo Educacional (IDE) con el propósito de estudiar los básicos por madurez y el 25 de noviembre de 1998 recibió su diploma como Bachiller en Ciencias y Letras.

Con esa preparación mejoró la forma en que redactaba los boletines de prensa y su forma de expresarse ante el público cuando daba declaraciones a los medios de comunicación, a partir de ahí manejó de forma diferente el lenguaje.

En 1999 ingresó en la Universidad de San Carlos con el afán de estudiar derecho, pero solo asistió un semestre porque perdió tres clases... nunca se adaptó al sistema de estudios. Pero no se dio por vencido, en el 2000 se inscribió en la Escuela de Ciencias de la Comunicación, siempre de la Universidad de San Carlos, para estudiar periodismo en plan diario; no obstante, por razones de trabajo, sólo asistió durante un mes. Debido a ello, en el 2001 tomó la decisión de asistir los días sábados para ser más consecuente y no interrumpir su carrera técnica de periodismo. En la actualidad está a pocos días de recibir su título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

3.3.7 Nuevo sistema de trabajo

En el año 2000 dio inicio el trabajo de innovación comunicativa junto con las autoridades de turno de esa institución, como primera medida quedó establecida la Oficina de Relaciones Públicas manejando dos formas de comunicación, la interna y la externa.

También se estableció que había que modernizar el equipo de trabajo, por lo que las cámaras fotográficas mecánicas se cambiaron por digitales. El equipo de video pasó a ser mini DVD y se obtuvo un equipo de cómputo con programas para editar fotografías y video.

Luego se nombra a un grupo de personas como colaboradores del Departamento de Relaciones Públicas (como jefe, el suboficial Ricardo Lemus y colaboradores Mynor Cholotío Corea, José Rodríguez Gómez, Otto Leonel Álvarez, Luis Assardo, Manolo Morales, Walter Hernández Cheafer y Rony Iván Veliz Samayoa).

A todos se les asignó un turno ad-honorem semanalmente, su función consistía en apoyar al relacionista de turno en la toma de fotografías y video, así como en la redacción de boletines de prensa.

Dentro de las innovaciones que se establecieron se menciona el archivo hemerográfico de la institución, archivo fotográfico, boletines informativos internos, estadística de servicios prestados por las estaciones de Bomberos Municipales en la ciudad capital.

3.3.8 Planes de estrategia y divulgación

A principios del 2002, como parte de las relaciones públicas externas, se instituyeron planes de contingencia con la finalidad de dejar marcada una estrategia que permitiera establecer el sistema de trabajo y preparación que tiene el Cuerpo de Bomberos de acuerdo con la época. Estos planes incluían recomendaciones y mensajes hacia la población respecto de las medidas que se debían tomar. Los planes fueron creados y cada año se les cambiaba nombre, a continuación se mencionan algunos de estos planes de trabajo.

- “Llega el verano, usted decide por su seguridad”.
- “En invierno es mejor prevenir”.
- “En época fría ayudemos al indigente”.
- “El siete queme al diablo no se queme usted”.
- “Navidad sin niños quemados, depende de usted”.

Gracias a la estrategia de comunicación externa, los resultados obtenidos con los planes de contingencia fueron satisfactorios, por lo que en 2003 se estableció que cada plan de trabajo se daría a conocer mediante una conferencia de prensa que debería seguir todos los protocolos establecido para organizarla.

No obstante, cuando se realizó la medición respecto del alcance de las publicaciones en los distintos medios, la cobertura que alcanzaba el mensaje era muy poca, pues no llegaba a toda la población. Situación ante la cual se diseñó una estrategia, la cual consistía en la realización de simulacros de incendios y accidentes con fuegos pirotécnicos, que fueron presenciados por los periodistas quienes dieron más cobertura publicando en los medios escritos, radiales y televisivos para que la población tuviera en cuenta las medidas pertinentes, dependiendo de la época.

Ese mismo año, 2003, el ingeniero Eugenio Zapata, originario de Nicaragua, visitó nuestro país con el propósito de presentar ante las comandancias de bomberos el denominado “Plan Belén” que consistía en capacitar a las personas que se dedican a la venta de juegos pirotécnicos en aspectos preventivos respecto de la fabricación, comercialización y manipulación de los estos artefactos. Gracias a ese exitoso plan se logró reducir el número de niños quemados por pólvora, hubo mejores medidas de seguridad en los puestos de ventas de esos productos, así como capacitación para que implementaran las diferentes medidas de seguridad.

Para alcanzar los logros mencionados, la Oficina de Relaciones Públicas desempeñó un papel fundamental, pues gracias al impacto de los planes, se consiguió apoyo de los distintos medios de comunicación logrando abundante cobertura y publicaciones en los medios masivos.

3.3.9 Revista Casco rojo

El primer medio de comunicación interno con el que se contó en el CBM fue precisamente la revista Casco rojo. Como parte de las relaciones públicas internas, en el 2007, luego de un proceso de planeación y con apoyo del primer comandante del CBM de ese entonces, Humberto del Busto Cuesta, se implementó un medio comunicación escrito con el objetivo de que los bomberos contaran con un canal de comunicación que fuera propio de la entidad y que les diera oportunidad de expresarse internamente.

Aunque la revista sólo contaba con 8 páginas servía como canal de comunicación interna. La primera edición se publicó el 18 de febrero de 2007 con un tiraje de 1,000 ejemplares que fueron entregados, en forma gratuita, a cada uno de los elementos bomberiles. El costo fue cubierto por las comandancias por medio del comité pro mejoramiento.

Después de imprimir la primera edición de la revista Casco rojo inició la planificación y elaboración del domi de la segunda edición, la cual fue publicada en mayo, siempre del 2007. En la segunda edición, con el apoyo de varios colaboradores, que fungían como reporteros y fotógrafos, se logró la publicación de temas relacionados con diversas actividades que se efectuaban dentro de la institución.

La tercera edición, siempre con un tiraje de 1,000 ejemplares, se publicó en agosto del mismo año, con temas diversos. Los ejemplares se entregaron en todas las estaciones y algunos se distribuyeron en el ámbito externo, descubriendo que la revista se estaba convirtiendo en un canal de comunicación alterno.

Quienes integraron el grupo que permitió la publicación de Casco rojo son los siguientes elementos: Director, Ricardo Lemus; jefa de redacción, Liliana Flores; reporteros, Juan Carlos Bolaños y José Rodríguez; fotógrafos, Miguel Rafael y Carlos Hernández. También colaboraron Marisol Rodríguez y el Mayor Guillermo Ruiz.

Sin embargo, a finales del 2007, cuando se planificaba la 4ª edición, surgió el cambio de autoridades en la institución. Quienes tomaron posición ya no permitieron su publicación. A principios del 2008, por remodelaciones en la sede central, la oficina fue trasladada a las instalaciones de la escuela técnica sobre el boulevard Liberación y 12 avenida de la zona 12.

Luego, cuando iniciaba el 2009 se elaboró un boletín informativo interno que constaba de una sola página, tamaño oficio, con cinco notas debidamente diagramadas. Se publicaban aspectos internos del Cuerpo de Bomberos Municipales con el fin de dar a conocer el trabajo que realizaban las nuevas autoridades (infraestructura, aspectos sociales, culturales, deportivos, etc.).

El boletín informativo sigue publicándose cada fin de mes y es repartido en las 9 estaciones del Cuerpo de Bomberos Municipales en sus departamentos administrativos. Su contenido, de acuerdo con la política de las nuevas autoridades, sigue siendo dar a conocer el trabajo que ellos realizan en la institución.

3.3.10 Estructura y forma de trabajo actual

El Departamento de Relaciones Públicas cuenta con un jefe que labora ocho horas diarias, de lunes a viernes. Dos relacionistas públicos, con turno de 24 X 24 horas de servicio. En cuanto a equipo, hay dos computadoras, una HP que se utiliza para redacción de boletines de prensa y otra MAC que se emplea para la edición de videos, de material fotográfico o de los boletines internos.

3.3.11 Trabajo diario

Desde muy temprano; de las 6:00 a las 7:00 horas, el relacionista se comunica vía telefónica a los diferentes medios ya sea radial o televisivo e informa las emergencias cubiertas durante la noche y primeras horas del día, estas se encuentran registradas en el boletín de prensa, en el que se detallan las emergencias o hechos noticiosos ocurridos.

A las 10:00 de la mañana, son citados a la oficina de relaciones públicas periodistas de los distintos medios y se les da a conocer los hechos noticiosos

ocurridos en las últimas horas y se les entrega el boletín de prensa con la información, al que adjunta (en forma digital) fotografías y video de los sucesos, esta información es utilizada en las emisiones posteriores de cada medio.

Entre las 12:00 y las a 14:00 horas, se realiza el monitoreo de los telenoticiros (Telediario 3, Noti 7, Noticiero Guate visión y Gala Visión).

Si durante la mañana ocurren hechos de relevancia que ameriten la presencia de unidades de Bomberos Municipales, el encargado de asistir es el relacionista público, quien, en el lugar, atiende a los periodistas de los diferentes medios de comunicación y documenta con fotos y video la emergencia atendida.

Por la tarde, en trabajo de oficina, se mantiene el archivo hemerográfico de todos los medios escritos del país. Cuando finaliza el mes, se hace entrega de los informes a las autoridades de la institución.

Aunque el jefe de relaciones públicas se retira a las 18:00 horas, la oficina se mantiene abierta las 24 horas atendiendo a los periodistas, incluso, el relacionista de turno cubre las emergencias que ocurran durante la noche.

3.3.12 Perfil del relacionista

El autor de esta monografía considera que el trabajo de relacionista público es diferente a cualquier otro dentro de la institución, pues el encargado de dar a conocer la información que se genera, tras las emergencias que se cubren, debe manejar muchos conocimientos, así como un lenguaje fluido, no sólo para dictar las conferencias de prensa, sino para redactar los boletines informativos.

Por ejemplo cuando se informa acerca de un incendio, a los integrantes de los medios de comunicación se les explica que se utilizaron estrategias de acercamiento al fuego clase "A", es decir que se quemó basura, madera y cartón, se habla de aspectos de la combustión del fuego.

Un vocero oficial, en el Cuerpo de Bomberos Municipales, antes de formar parte de la Oficina de Relaciones Públicas, se recibe como Caballero Bombero, además se le capacita con conocimientos teóricos y prácticos que le permiten desarrollar un lenguaje distinto, aparte de la experiencia que adquiere cuando participa en las distintas emergencias, por ejemplo haber estado en un lugar confinado lleno de fuego y humo.

“Llegamos al lugar y combatimos el fuego con agua pulverizada”, “La persona sufrió una herida de bala en la cabeza, región occipital”, “Hemos establecido el sistema de comando de incidentes para atender esta emergencia”, son algunos ejemplos que pueden citarse de la forma como debe expresarse el relacionista público de un cuerpo de bomberos.

Es importante tener en cuenta que el portavoz de un cuerpo de bomberos debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Como mínimo, 5 años de ser un bombero profesional.
- Contar con el diploma de diversificado o con estudios universitarios.
- Buena redacción y ortografía.
- Conocimientos como fotógrafo y camarógrafo.
- Buena condición física.
- Estudios de relaciones humanas y de cómo hablar en público.
- Manejar equipo y programas de computación relacionados con la edición de fotografías y videos.

Conclusiones

Considerando la información recopilada durante esta investigación y la experiencia como relacionista empírico del autor, se anotan las siguientes conclusiones.

1. Las relaciones públicas en el ámbito de Bomberos implican trabajar para la obtención de una opinión pública a través de proyectar una imagen apegada a la labor diaria que los Bomberos Municipales realizan (cubrir emergencias).
2. Dentro del Cuerpo de Bomberos Municipales de la ciudad de Guatemala, existe una oficina de relaciones públicas, sin embargo su labor consiste únicamente en informar a los medios de comunicación acerca de las emergencias registradas y atendidas por dicha institución.
3. Para ser miembro de la oficina de Relaciones Públicas del Cuerpo de Bomberos Municipales no es obligatorio poseer un alto grado académico ni contar con conocimientos profesionales en el campo de la comunicación, solamente se necesita pertenecer a la entidad y recibir una orden de la autoridad correspondiente.
4. Los conocimientos que han adquirido algunos bomberos en su labor como relacionista en la oficina de Relaciones Públicas del CBM, les ha permitido incursionar en el ámbito profesional de la comunicación, obteniendo puestos laborales importantes dentro de los distintos medios informativos, aunque estos conocimientos los han adquirido de forma empírica.
5. Las autoridades de bomberos municipales no asignan presupuesto para la Oficina de Relaciones Públicas, por ende las condiciones en las que trabajan los encargados no son las indicadas y no tienen acceso a capacitación.

6. Los Bomberos Municipales han generado mucha historia durante sus 56 años de existencia; no obstante, no hay documentación que la respalde por la falta de creación de archivos dentro de la institución.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta las conclusiones anteriores, se presentan las recomendaciones siguientes.

1. El Cuerpo de Bomberos Municipales es una entidad que cubre emergencias, es decir que presta un servicio hacia la comunidad, por lo tanto debe darle prioridad al manejo de las relaciones públicas tanto internas como externas.
2. Además de los canales internos que ya existen, en el CBM se deben implementar medios de comunicación escritos donde se publique información que motive el trabajo de los elementos bomberiles.
3. Se sugiere que el encargado de manejar las relaciones públicas en el CBM sea un profesional en el campo de las comunicaciones, pues debe contar con cultura general para proyectar de la mejor forma la imagen de la institución, es decir que hay que establecer el perfil del vocero.
4. Se deben aprovechar los conocimientos de los colaboradores profesionales en el campo de las relaciones públicas para que, en la escuela técnica, de esa entidad implementen un pensum que capacite y forme a los futuros relacionistas públicos.
5. Es preciso que las autoridades de Bomberos Municipales asignen un presupuesto para el funcionamiento de la Oficina de Relaciones Públicas para que esta pueda funcionar eficientemente.
6. Las emergencias que cubre el Cuerpo de Bomberos Municipales deben ser documentadas y archivadas para mantener el archivo hemerográfico.

7. Aparte de que los videos creados por el CBM sean utilizados por los medios de comunicación televisivo para informar a la población, se debe organizar un archivo para que a este material también se le dé uso educativo, pues se podría emplear durante la capacitación de los nuevos elementos o para que esté a disposición de quienes quieran consultarlo.

Bibliografía

1. Arré, Alberto. Orozco y la crítica (1954-1990). Editorial Sur Libre; Buenos Aires, 1998.
2. Band Francis. Las relaciones humanas, primera edición año 1993. Quito Ecuador.
3. Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales de Guatemala (2011). http://cbm.muniquate.com/q_somos.php. Recuperado el 29 de marzo de 2011.
4. Bonilla, Carlos. (2004). Relaciones públicas: factor de competitividad para empresas e instituciones. Guía para directores generales y encargados de la función. México: Compañía Editorial Continental.
5. Dominick, Joseph R. Septiembre 2000. La dinámica de la comunicación masiva. Sexta edición. México: Mc Graw Hill Editores.
6. Gil Agilar, Carlos Enrique. Mi paso por los bomberos de Guatemala. Primera edición, 2007. Tipografía Nacional.
7. El Imparcial, problemas por los que atraviesa el hospital Neuropsiquiátrico. (Págs. 1, 16, 08, 51).
8. Leonor R.V. de Ramírez. Relaciones humanas y públicas, ética profesional, primera edición, 1995. Caracas Venezuela.
9. Mallander y Miller. Relaciones públicas, tercera edición, 1996. (España).
10. Mérida González, Aracelly Krisanda. 2010. Guía para elaborar y presentar la monografía. Guatemala: Editorial Luna. 68p.+ Apéndice.

11. Monroe, Alan H. La comunicación oral. Barcelona, Editorial Hispano Europea, 1973.
12. Prensa Libre, 13 de agosto de 1971, pág. 24.
13. Prensa Libre, Prensa Libre, 26 de diciembre 2007,
14. Revista Sala de Redacción No. 76 Artículo del comunicador social español Salvador Santisteban titulado "Cuerpos silenciosos".
15. Rodrigo Alsina, Miquel. La construcción de la noticia. Barcelona, Editorial Paidós, 1989.
16. Sanchis, José Luis. Comunicar con éxito: teoría y práctica de la Comunicación. Ediciones Gestión 2000. Madrid 2004.

Apéndice



Escudo oficial de los Bomberos Municipales



Escudo de 50 Aniversario

ORACIÓN DEL BOMBERO

Tú que me conoces, Señor, y que conoces la sinceridad de este ideal que en mi alma palpita. Tú sabes que en todos mis actos no me ha guiado jamás otro interés que el cumplimiento de ese código de abnegación y de sacrificio que es mi honor y es mi orgullo. Tú que nunca has permitido que mi voluntad desmaye ante una vida que rescatar o peligro que vencer. Tú que me has visto responder con prontitud al llamado del deber y que has visto mi alma implorante a tus pies cuando parecía vacilar ante alguna humana flaqueza. Permite Tú, Señor, que tu amor que da poder a mi brazo y fortaleza a mi espíritu, nunca me falte. Dispón Tú, que tu divina luz guíe mis pasos cuando el peligro me aceche o mis fuerzas se agoten. Ordena Tú, que cuando esté ya cumplida la misión de paz y servicio que por tu voluntad me he impuesto y que justifica mi vida, los míos no queden desamparados. Haz Tú, que el recuerdo y el ejemplo de aquellos que cayeron en el cumplimiento del deber nunca se extinga. Pero sobre ello, Señor, te pido que este ideal que me anima sea simiente generosa que encuentre campo propicio en el corazón de las futuras generaciones, para gloria de nuestra patria y honra de nuestra institución.

Autor: Bomberos Voluntarios de Romang Santa Fe, Argentina

HIMNO DEL BOMBERO MUNICIPAL

Ese sueño que tuve de niño de subirme al camión con sirena de vestirme con botas y casco y ser el héroe de aquella escena ha pasado el tiempo y comprendo que ese sueño que tuve de niño es un don que me vino del cielo atender el llamado de auxilio.

Ser bombero es llevar en las venas la pasión de ayudar al hermano, aunque arriesgue con ello mi vida lucharé por tenderle la mano aunque esté en condiciones adversas y la misión imposible parezca con la ayuda de Dios a mi diestra lograré cada día mi meta.

Siempre atento y dispuesto al llamado, no importando la hora ni el día, correré con valor y esforzado, quizás de ello dependa una vida, ser Bombero Municipal es mi vida, satisfacción que nadie me quita, ser Bombero Municipal significa ayudar al que me necesita.

Autor: Álvaro Arzú Irigoyen



Foto archivo, Bomberos Municipales.

Las nueve estaciones del Cuerpo de Bomberos Municipales fueron remodeladas a partir del año 2009, las condiciones son mejores para la estancia del personal que permanece en turno.

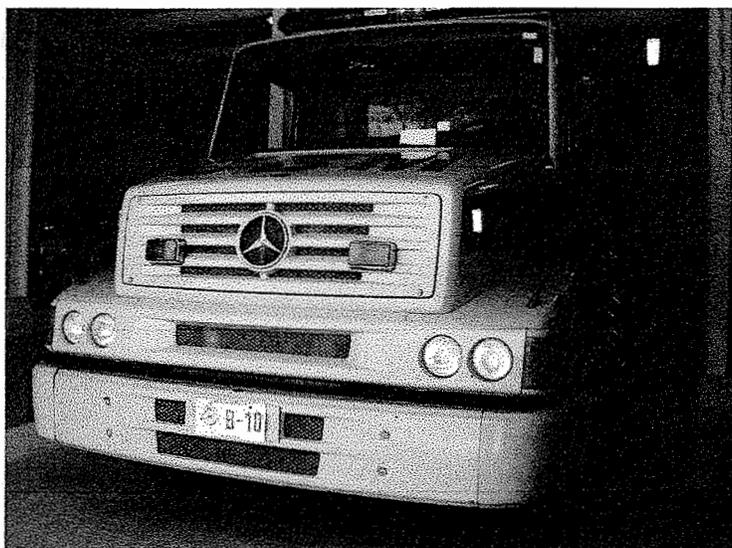


Foto archivo, Bomberos Municipales.

Unidad contra incendios con capacidad para 2,500 galones de agua, el diseño fue hecho en Guatemala por Bomberos Municipales, su fabricación en Brasil. La unidad está equipada para extinguir incendios de químicos debido a que también tiene un tanque que contiene espuma fluro-proteinica.



Foto archivo, Bomberos Municipales.

Camión de abastecimiento, de modelo reciente, con capacidad para 3,000 galones de agua.



Foto archivo, Bomberos Municipales.

En la actualidad, los Bomberos Municipales cuentan con modernas ambulancias que permiten que la atención a los pacientes sea profesional.

Las relaciones públicas de los Bomberos Municipales en gráficas



Foto Francisco Olmedo 1960.

En 1960 se inauguró la Oficina de Relaciones Públicas, y su objetivo principal era que el relacionista diera cobertura a las actividades sociales y proporcionara a los distintos medios, información de las emergencias cubiertas por la entidad.

Las imágenes son elocuentes, el relacionista de turno siempre estuvo presente en actividades importantes de los Bomberos Municipales y aunque documentó, nunca manejó su archivo y prácticamente el material se perdió. En la fotografía de izquierda a derecha. Manuel Colom Argueta, Carlos Manuel Arana Osorio y Teresa de Zarco.



Foto de Carlos Llamas, (1968).

Cuerpo de Bomberos Municipales
Boletín de Prensa No. 22031965

“Una niña que se cayó se le dio primeros auxilios ante una herida que le quedó en la cabeza, esto ocurrió en la segunda entrada al Cerrito del Carmen, sobre la 12 avenida zona 1. Fue trasladada al hospital de la Cruz Roja en la zona 1.

Un accidente de dos carros ocurrió en la 12 avenida y 5 calle zona 1, el picop Willis amarillo, sin placa, que llevaba Sergio Miranda y el carro azul Pontiac que manejaba Carlos Ventura. Las dos personas salieron ilesas. La unidad R-2 llegó y atendió la emergencia.

Por sufrir de fuertes dolores de parto se llevó a una clínica particular a la señora Irma Cabrera de 23 años. La A-46 cubrió la emergencia y el hecho se dio en la 5ª calle, 1-22 de la zona 1.

Un incendio quemó la casa de la señora Fernanda Choy en la 11 avenida y 10 calle la zona 1, las llamas quemaron todo y la estructura. Se destacó la unidad B-2 y el camión R-2 para atender el siniestro. Las pérdidas fueron en 2000 quetzales.

Trascrito I: El boletín fue transcrito y fue proporcionado por el oficial Carlos Llamas quien en esa fecha era el relacionista de Bomberos Municipales. La redacción de un boletín de prensa estaba basada en cinco notas sin ningún concepto periodístico.

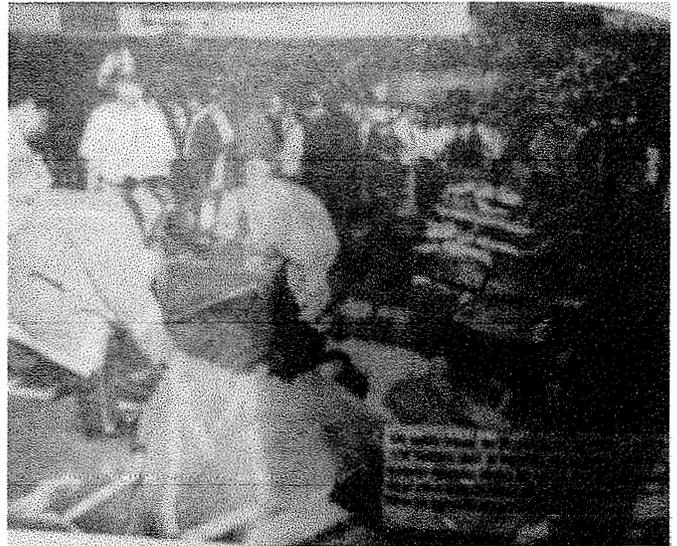
Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales
Ciudad de Guatemala C.A.
Relaciones Públicas.
Tel. 22514854



Distinguidas personalidades apoyaban al Cuerpo de Bomberos Municipales para su buen funcionamiento en 1986. Aparecen en la grafica: El lic. Jorge Carpio, la escritora y periodista, Tere de Zarco, el comandante Mauricio Saca y los oficiales Roberto Rodríguez y Carlos Velásquez.

Foto archivo, Bomberos Municipales.

Esta publicación de Diario El Gráfico muestra cómo se ordenaron los cuerpos de los fallecidos la noche del 16 de octubre de 1996, durante la tragedia del estadio Mateo Flores.



Los Bomberos Municipales cubrieron varias emergencias durante los embates del huracán Mitch en 1998.



Foto archivo, Bomberos Municipales.

Rescate de persona arrastrada por el río Las Vacas, en la zona 6, documentado por el relacionista público para proporcionar el material a los medios de comunicación.

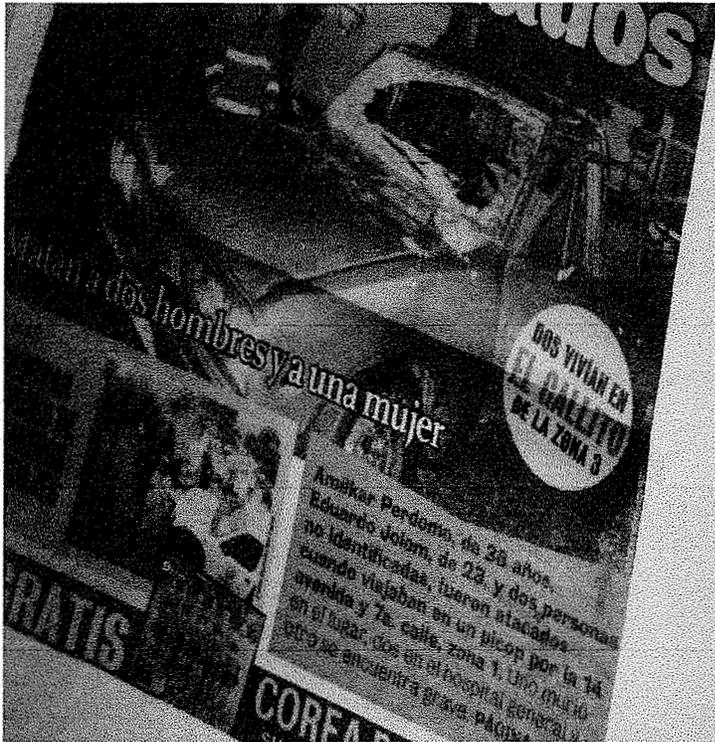
Fotografía de Ricardo Lemus.



Foto archivo, Bomberos Municipales.

En el año 2000 se inició con un nuevo sistema de trabajo. Como innovación, en el Departamento de Relaciones Públicas del CBM se conformó un grupo de relacionistas. Parados, de izquierda a derecha, Rony Iván Veliz, Manolo Morales

Brolo, Walter Hernández Cheafer y Yuri Alfonso López (actualmente es reportero de radio Sonora. Sentados: Otto Leonel Álvarez y el jefe de Relaciones Públicas, Ricardo Benito Lemus de la Cruz.



Inicio del archivo hemerográfico y el análisis de contenido para la proyección de aspectos de prevención.

Foto archivo, Bomberos Municipales.

Se identifica y se anotan las publicaciones diarias y se rinde un informe mensual a las comandancias.



Foto archivo, Bomberos Municipales.



En cada plan de trabajo relacionado con la época, quedó establecido un simulacro como estrategia para ganar más cobertura en los medios de comunicación.

Los planes de trabajo se denominaron:

- “Llega el verano, usted decide por su seguridad”.
- “En invierno es mejor prevenir”.
- “En época fría ayudemos al indigente”.
- “El siete queme al diablo, no se queme usted”.
- “Navidad sin niños quemados, depende de usted”.



Foto archivo, Bomberos Municipales.

Durante el año 2003, en conferencia de prensa, se dio a conocer el llamado “Plan Belén” que fue una sensación en cuanto a manejo de información pública. Debido a que se realizaron varios simulacros utilizando juegos pirotécnicos se tuvo la cobertura de los medios de comunicación masiva y se logró mucha publicación.

Con un tiraje de 1,000 ejemplares, el 18 de febrero de 2007, el Departamento de Relaciones Públicas publicó la primera edición de la revista “Casco rojo” que fue entregada, a cada elemento bomberil, en forma gratuita. El costo fue cubierto por las comandancias mediante el Comité pro mejoramiento de Bomberos.



Foto archivo, Bomberos Municipales.

Boletín informativo casco rojo

febrero 2, 011

Una Nueva Estación Más

Año 2

No. 5



Con mucha alegría fue inaugurada la novena estación CBM, acto presidido por el alcalde Alvaro Arzu, el comandante Julio Enrique Dougherty, comandante Casar A. López, el presidente del comité Pro mejoramiento del CBM Lic. Rodrigo Roldán. En el evento con representantes del organismo legislativo, así como el señor Arzu, quien recibió un reconocimiento de nuestras autoridades, por la colaboración que ha brindado a nuestra Benemerita Institución. La actividad fue muy emotiva como se muestra en la fotografía, un obitubal habiendo un compás de la marimba.

Dignificando Al Bombero Municipal



El comandante Julio Dougherty en reunión con personal permanente de ambos turnos, al anunciar la entrega del bono de riesgo dijo: Espero que sigamos laborando como un gran equipo para que la beneficiada sea nuestra institución.

Comandante Julio Dougherty

Comandante Casar A. López



Del Recuerdo



31 de enero de 1980. Incidente que se vivió en la Embajada de España

Compañeros del mes

PERMANENTES		AD-HONOREM	
Jorge Berdecho	01	Erick E. Arriaga	01
Juan F. Babillos	03	Mari DJ Beteta	02
Antonio Diaz	04	Luis F. Babillos	03
Miguel Ordóñez	05	Estanislao Guevas	04
Leonel Aguilar	06	Julian E. Acevedo	09
Amador Castillo	07	Gerardo Robles	11
Rafael Salguero	11	Aurelio Borrero	12
Ornela Vasquez	14	Julio E. Dougherty	13
Rolando Santiago	15	Cristina Galindo	17
Samuel Acosta	18	Estuardo Diaz	24
Sebastián González	19	Viviana Del Cal	25
Daniel Rafael Irujo	19	Aracely Morales	26
Freddy Dezaque	20		
Carlos Serrín	21		

Boletín mensual que se publica en la actualidad, se maneja internamente como un medio de comunicación que da a conocer las actividades que efectúan las autoridades del Cuerpo de Bomberos Municipales.



BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPALES

DECRETO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA No. 75-74
DISCIPLINA • HONOR • ABNEGACIÓN

A QUIEN INTERESE:

Por este medio hago constar que el señor: **Ricardo Benito de Jesús Lemus de la Cruz**, quién actualmente labora para esta institución desempeñando el puesto de Jefe de Servicio de la Estación Siete del CBM. Ingresó en el departamento de Relaciones Públicas en el periodo de 1994 al 2009, en el cual fungió como Jefe del Departamento de Relaciones Públicas, siendo trasladado a una jefatura por convenir al servicio, actualmente cuenta con el rango de Oficial Mayor de Tercera Clase.

Para los usos que al interesado convenga, extendiendo la presente constancia a los tres días del mes de febrero del año dos mil doce.


Of. Yuri Vladimir Hernández Álvarez
Secretario Ejecutivo
Cuerpo de Bomberos Municipales



GUATEMALA, C. A.
TELÉFONO DE EMERGENCIA
123

SERVIMOS A LA COMUNIDAD
Boulevard Liberación 11-20, Zona 12
Teléfonos: 2475-5295, 2475-5296
www.cbm123.com