

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

**ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES  
PÚBLICAS DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA  
CIUDAD DE GUATEMALA**

Tesis

Presentada al Honorable Consejo Directivo por:

**JOSÉ RAÚL TZIAN BAQUIAX**

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

ASESOR

**Lic. Hugo Castro**

Guatemala, mayo de 2014

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Director**

Lic. Julio Moreno

**Consejo Directivo**

Representantes Docentes

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas

**Representantes Estudiantiles**

Carlos Alberto León Cotón

William Joseph Mena Argueta

**Representantes de Egresados**

Lic. Michael González

**Secretaría Administrativa**

M.A. Claudia Molina

**Tribunal Examinador**

Lic. Hugo Castro

M.A. Marco Julio Ochoa

M.A. Jairo Alarcón

Lic. Imelda González

Lic. Gustavo Morán

M.A. Gustavo Bracamonte



# Escuela de Ciencias de la Comunicación

164-13

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 13 de mayo de 2013  
Dictamen aprobación 30-13  
Comisión de Tesis

Estudiante

**José Raul Tzian Baquix**

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Tzian**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.3 del punto 1 del acta 06-2013 de sesión celebrada el 13 de mayo de 2013 que literalmente dice:

**1.3 Comisión de Tesis acuerda:** A) Aprobar al (a la) estudiante José Raul Tzian Baquix, carné 200619439, el proyecto de tesis: *ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA*. B) Nombrar como asesor(a) a: *Licenciado Hugo Rolando 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 haberse aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
**M.A. Aracely Mérida**  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis  
AM/Eunice S.

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



# Escuela de Ciencias de la Comunicación

## Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 11 de julio de 2013  
Comité Revisor/ NR  
Ref. CT-Akmg 44-2013

Estudiante

**José Raul Tzian Baquix**

Carné **200619439**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Tzian**:

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: ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DE BOMBEROS VOLUNTARIOS 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, presidente(a).  
M.A. Marco Julio Ochoa, 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, 02 de septiembre 2013**

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

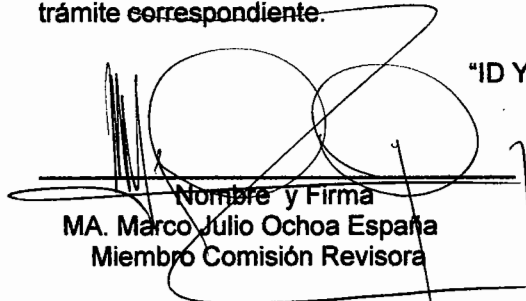
Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante:

**José Raul Tzian Baquix**

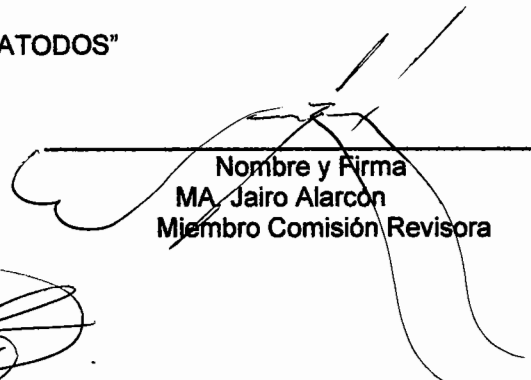
Carné **200619439** Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es:

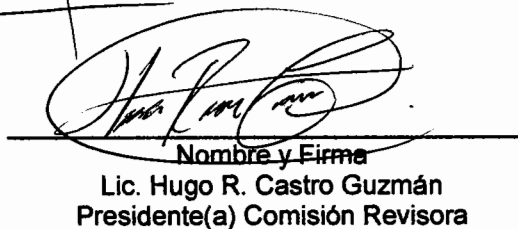
**“Origen y Evolución del Departamento de Relaciones Públicas de Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Guatemala”.**

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

  
Nombre y Firma  
MA. Marco Julio Ochoa España  
Miembro Comisión Revisora

“ID Y ENSEÑAD ATODOS”

  
Nombre y Firma  
MA. Jairo Alarcón  
Miembro Comisión Revisora

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



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

Guatemala, 06 de marzo de 2014.  
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.  
Ref. CT-Akmg- No. 27-2014

Estudiante  
**José Raul Tzian Baquiax**  
Carné **200619439**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Tzian**:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título **ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA**, siendo ellos:

Lic. Hugo Castro, presidente(a)  
M.A. Marco Julio Ochoa, revisor(a).  
M.A. Jairo Alarcón, revisor(a)  
Licda. Imelda González, examinador(a).  
Lic. Gustavo Morán, examinador(a).  
M.A. Gustavo Bracamonte, suplente.

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

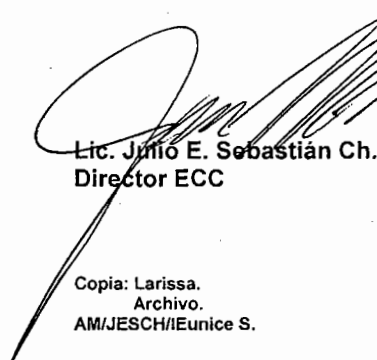
Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**



  
M.A. Aracely Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis

  
Lic. Julio E. Sebastián Ch.  
Director ECC

Copia: Larissa.  
Archivo.  
AM/JESCH/IEunice S.



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

Guatemala, 20 de mayo de 2014.  
**Orden de impresión/NR**  
Ref. CT-Akmg- No. 29-2014

Estudiante  
**José Raúl Tzian Baquiax**  
Carné **200619439**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Tzian**:

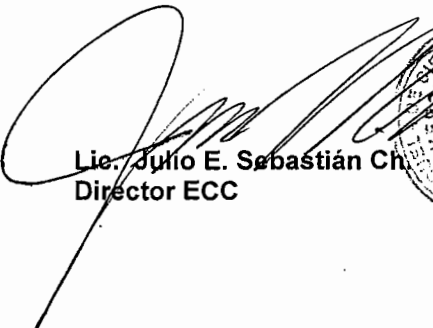
Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título: **ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; seis ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaría General 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 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

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



## **AGRADECIMIENTOS**

**A la Universidad de San Carlos de Guatemala**

**A la Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**Al Cuerpo de Bomberos Voluntarios:** Por abrir las puertas de sus oficinas para recabar información utilizada en este trabajo, así como a los elementos que amablemente proporcionaron su ayuda.

**A mi asesor, Hugo Castro:** por la orientación y ayuda en completar este trabajo  
¡Muchas Gracias!

**A la M.A. Aracelly Mérida:** por la orientación con su conocimiento a la realización de este trabajo de investigación.

**A los licenciados:** Julio Ochoa, Jairo Alarcón, por el apoyo en la elaboración de este proyecto.

## **ACTO QUE DEDICO**

**A Dios:** por la orientación y perseverancia que me ha brindado en todo momento de mi vida

**A mi esposa:** Marena Mendoza por la paciencia y apoyo en mi carrera estudiantil.

**A mis hijos:** Yaneli Judith y RoslinAnahi, por ser la inspiración para alcanzar las metas.

A mi Madre: Vitalinavda. de Tzian por el apoyo

**A mis hermanos:** Antonieta Q.P.D, Elena, Consuelo y Mario por su apoyo.

**A mis maestros:** que trasladaron sus conocimientos para completar mi formación

**A mis compañeros de estudios:** con los que compartimos las aulas en momentos de enseñanza.

## Índice

<b>Capítulo 1</b>	<b>pagina</b>
<b>Anotaciones Preliminares</b>	
1.1 Título del Tema	9
1.2 Introducción	9
1.3 Antecedentes del Tema Objetivo de Investigación	10
1.4 Justificación	11
1.5 Descripción del Tema	11
1.6 Delimitación del Tema	12
1.7 Objetivo General	12
1.8 Objetivos Específicos	12
<b>Capítulo 2</b>	
<b>Fundamentos Teóricos</b>	
2.1 Definiciones de Relaciones Públicas	13
2.2 Objetivos de las Relaciones Públicas	14
2.3 Relaciones Públicas Internas	14
2.4 Relaciones Públicas Externas	14
2.5 Función de un Departamento De Relaciones Públicas	15
<b>Capítulo 3</b>	
<b>Datos Históricos de Bomberos Voluntarios</b>	
3.1 Breve Historia de la Institución de Bomberos Voluntarios	16
3.2 Datos Históricos de la Fundación de Bomberos Voluntarios	16
3.3 fundador de Bomberos Voluntarios	17
3.4 Desfile Conmemorativo	18
3.5 Primeros Bomberos Graduados en el País	19
3.6 Sección Motorizada de los Bomberos Voluntarios	19
3.7 Servicios Históricos de los Bomberos Voluntarios	20
3.8 Escuela Nacional de Bomberos Voluntarios	20
3.9 Requisitos para ser Bombero	21
3.10 Uniforme de los Bomberos Voluntarios	22
3.11 Fotos de Uniformes	23
3.12 Credo del Bombero	24
3.13 Himno del Bombero	25
3.14 Bomberos Fallecidos en Cumplimiento del Servicio	26
3.15 Base Legal	27
3.1.1 Misión	28
3.1.2 Visión	28
3.1.3 Organización	28
3.1.4 Organigrama	29
3.15 Presupuesto	30
3.1.6 Presupuesto	31
3.1.7 Breve Historia de las Relaciones Públicas en General	32

3.1.8 Origen del Departamento de Relaciones Públicas de los Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Guatemala	33
3.1.9 Funciones de las Relaciones Públicas	34
3.1.10 Experiencias Personales en Bomberos Voluntarios	35
3.1.11 Definiciones usados por Bomberos	36
3.1.12 Definiciones de Bomberos	37
3.1.13 Conclusiones	38
3.1.14 Recomendaciones	39
3.1.15 Referencias Bibliográficas	40
3.1.16 Bibliografía	41

## **Resumen**

Derivado a la importancia que tiene en el campo de la ciencias de la comunicación, la cual se practica en diario vivir de los seres humanos, ya sea esta de forma verbal o intercambiada a través de la información que es trasladada a los medios de comunicación social, en este trabajo de tesis de tipo de monografía descriptiva, se ha buscado aportar información sobre los que se refiere al departamento de relaciones públicas de Bomberos Voluntarios, la cual realizan a diario, en los servicio de emergencia que se presta en el benemérito cuerpo de socorro a nivel nacional.

Así mismo en este trabajo investigativo, se muestra información, sobre la trayectoria que ha jugado esta institución bomberil, dentro de la sociedad guatemalteca, y en especial al momento en que han sucedido situaciones de emergencia en todo el territorio nacional, así como en el diario vivir de la población.

Por consiguiente, por tratarse de una institución no lucrativo es que se hace necesario, dar a conocer a la población en general, sobre el trabajo de ayuda que realiza a la sociedad del país por esta entidad, la cual ha buscado también aportar información para el público en general, para que este busque ampliar su conocimiento de dicho cuerpo de socorro.

Es necesario mencionar, que para realizar esta investigación, fue necesaria la recopilación de información, en la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en la de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de esta casa de estudios, la Biblioteca Nacional Luís Cardoza y Aragón,

Así mismo, también, en este trabajo se realizaron entrevistas a elementos del departamento de relaciones públicas de esta entidad, y a otros elementos quienes proporcionaron detalles de información que no estaba documentada, también se consultaron páginas de Internet, de donde se tomó parte de información para realizar el trabajo de monografía que da a conocer sobre el origen, historia y desarrollo de las Relaciones Públicas de Bomberos Voluntarios.

## **Capítulo 1**

### **Anotaciones Preliminares**

#### **1.1 Título del Tema**

Origen y evolución del Departamento de Relaciones Públicas de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Guatemala.

#### **1.2 Introducción**

Derivado de la importancia que se tiene en toda organización formal de contar con un Departamento de Relaciones Públicas, para dar a conocer sus actividades diarias, internas y externas. En este trabajo de monografía se detallan temas de interés para el lector, ya que lo que se busca es dar a conocer la historia del Departamento de Relaciones Públicas del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos.

Por consiguiente, es necesario mencionar que en el proceso de la comunicación e información debe existir un canal abierto entre una institución y su público, ya es de esta forma como en la opinión pública se forma la idea de lo bueno o lo malo que sucede dentro de la entidad que se está dando a conocer, ya sea ésta de carácter lucrativo o de servicio social.

Por lo tanto, este texto busca que el lector enriquezca sus conocimientos sobre la institución investigada, así como también en el campo de la comunicación, y en especial las relaciones públicas, ya que para toda sociedad estos factores juegan un papel importante en su diario vivir.

No obstante, no se puede dejar de mencionar que solo a través de la investigación científica se logra la recopilación de la información, que se traslada a los investigadores, y en especial a lo que se refiere al campo de las relaciones públicas, las cuales cada día se hacen necesarias a cualquier organización, y más cuando se trata de entidades de socorro como los Bomberos Voluntarios.

Asimismo, otro de los objetivos de este texto es dar a conocer a la población sobre el trabajo que se realiza por parte de esta institución de socorro, en los servicios de emergencias que suceden en el territorio nacional, no dejando fuera los detalles de la historia de 62 años de existencia de este cuerpo de bomberos.

Por tal motivo, es que en este informe se narra lo que ha sucedido en esta organización a lo largo de los años que ha prestado sus servicios de forma gratuita en caso de emergencias. Y esto debido a la importancia que significa

mantener informada a la mayoría de la población de lo que sucede a nivel nacional.

Por lo tanto, se espera que con esta investigación se ayude a un buen número de estudiantes y público en general a obtener información relacionada con la historia y evolución del Departamento de Relaciones Públicas de los Bomberos Voluntarios, donde se origina gran cantidad de información que circula a diario en los diferentes medios de comunicación social del país.

### **1.3 Antecedentes del Tema Objetivo de Investigación**

En la tesis de La Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala “Las Relaciones Públicas de Bomberos Municipales” del autor Ricardo Benito Lemus de la Cruz, de octubre de 2012, se puede localizar información del cuerpo de socorro de los Bomberos Municipales. El autor expone sobre la historia de esta institución, así como de su experiencia personal como ex relacionista público de este cuerpo de bomberos.

Lemus aborda en sus tres capítulos lo relacionado con las relaciones públicas, lo cual enfoca en sus fundamentos teóricos, donde da a conocer algo de la historia de este servicio que se presta en las entidades de socorro, y de otras con fines lucrativos, las cuales tienen la necesidad de dar a conocer los servicios que prestan a la población en general.

Sin embargo, en este trabajo de monografía no se proporciona información del Departamento de Relaciones públicas de los Bomberos Voluntarios ni de su historia.

Asimismo, en la biblioteca central de la ciudad de Guatemala Luis Cardoza y Aragón, no se localizó documento alguno en el que se pudiera consultar información relacionada con el Departamento de Relaciones Públicas de los Bomberos Voluntarios, por lo que se consideró necesaria la creación de un documento para que los lectores conozcan a cerca de la labor que esta institución realiza en las emergencias del diario vivir a nivel nacional.

Esta actividad la llevan a cabo a través de más de 131 estaciones con las que cuenta en todos los departamentos de Guatemala, donde a diario a través de su teléfono 122, miles de personas solicitan los servicios de este cuerpo de socorro, quienes atienden ininterrumpidamente durante los 365 días del año.

No obstante, al tratar de localizar tesis en la biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala relacionadas con las relaciones públicas de entidades de socorro como lo son los cuerpos de Bomberos Municipales Departamentales, Cruz Roja Guatemalteca, Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (Conred) y por supuesto de Bomberos Voluntarios, en este lugar no hay antecedentes de documentos que se puedan consultar por parte de investigadores, así como de estudiantes de esta casa de estudios.

## **1.4 Justificación**

Durante la historia del Cuerpo Voluntario de Bomberos y de su Departamento de Relaciones Públicas, que lleva 62 años de haber sido fundada, existe poca información documentada para ser consultada por las personas que estén interesadas en saber sobre esta institución que presta sus servicios a la población de forma gratuita, al momento de suceder cualquier tipo de emergencia en la que se vea en peligro la integridad de cualquier persona, ya sea por desastre natural o de cualquier hecho provocado por mano del hombre.

Lo que se buscó en este trabajo de monografía es conocer las fortalezas y debilidades encontradas en el Departamento de Relaciones Públicas de los Bomberos Voluntarios de la capital guatemalteca, para presentar posibles soluciones a los problemas detectados, esto con el fin de que se pueda prestar un mejor servicio de información interna y externa, ya que al no existir texto alguno donde se está plasmando este tipo de datos, se corre el riesgo de que las nuevas generaciones de lectores no conozcan la importante labor que presta esta entidad, la cual se da a conocer por medio de su Departamento de Relaciones Públicas.

Por lo tanto, fue necesaria la elaboración de este trabajo, para que sirva como referencia a toda persona que busque datos de la benemérita institución de Bomberos Voluntarios.

## **1.5 Descripción del Tema**

Debido a la importancia de que la población en general esté informada de lo que sucede en las emergencias que cubre el Cuerpo Voluntario de Bomberos, entidad fundada en 1951, es que en este trabajo de monografía se buscó ayudar a mejorar el servicio que presta el Departamento de Relaciones Públicas de la institución, canal que se utiliza para transmitir información a los diferentes medios de comunicación social, que a su vez la trasladan al público en general.

Por consiguiente, he aquí la importancia de lo que se refiere a las relaciones públicas, por lo cual en este trabajo se describen las diferentes teorías sobre este tema.

La elaboración de este documento, ha servido para narrar sobre los servicios que durante varios años ha prestado esta institución de socorro sin cobro alguno, y esto para que la opinión pública se informe de lo que se realiza tanto interna y externamente en la institución de bomberos voluntarios, labor que se hace por medio de sus relacionistas públicos, quienes se encargan de difundir lo que se quiere dar a conocer.



## **1.6 Delimitación Del Tema**

Este trabajo de investigación monográfico se realizó dentro de los límites de la Estación Central de Bomberos Voluntarios, la cual se ubica en la 1ª. Avenida 18-97 de la zona 3 capitalina, debido a que en este lugar se ubica la Oficina de Relaciones Públicas de la institución de socorro, desde donde se divulga la información de lo que sucede en el territorio nacional.

## **1.7 Objetivo General**

Describir el origen y evolución del Departamento de Relaciones Públicas del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la ciudad capital.

## **1.8 Objetivos Específicos**

Narrar breve historia de los Bomberos Voluntarios desde su fundación que sucedió hace 62 años, hasta la fecha actual.

Evidenciar los inicios de la oficina de información de Bomberos Voluntarios, así como de mostrar los nombres de las personas que han estado a cargo de las relaciones públicas

Detectar necesidades que se tengan por el personal del departamento de Relaciones Públicas de Bomberos Voluntarios para realizar sus labores cotidianas

Buscar mejor desarrollo de la oficina de información de este cuerpo de socorro, para que pueda cumplir con su trabajo de forma eficiente en la difusión de la información.



## **Capítulo 2**

## **Fundamentos Teóricos**

### **Relaciones Públicas**

#### **2.1 Definiciones**

Manuel García indica que en lo que se refiere al significado de las relaciones públicas, existen más de 500 definiciones de este tema y para muestra de esto da a conocer la opinión de Rex Harlow, veterano relacionista público, sobre lo que se refiere a esta materia, indicando que una de las funciones de estas es ayudar a mantener líneas de comunicación, comprensión, aceptación y cooperación entre una organización y su público. Lo cual implica la dirección del problema o asuntos, ayuda a la dirección a mantenerse informada, y esto para responder ante la opinión pública.

Otra definición dice que las relaciones públicas son las que presentan representantes de la entidad dedicada a este trabajo, como PublicRelations News, quienes definen las relaciones públicas como un instrumento de políticas para conseguir el favor y la adhesión del público.

Estas son el esfuerzo planificado para influenciar ante la opinión pública mediante la buena relación y ejecución responsable en la comunicación, entre una organización y su público objetivo, ya que de la buena imagen que esta impulse dependerá la aceptación de lo que se quiera transmitir a la opinión pública (García, Manuel 1999 p. 57).

Asimismo, Phillips Wilcox manifiesta que las relaciones públicas de cualquier institución tienen una función independiente, lo cual permite establecer y mantener líneas de comunicación, comprensión, aceptación y cooperación mutua entre una organización y sus públicos, lo cual ayuda a la dirección de cualquier ente a mantenerse al día para reaccionar ante cualquier eventualidad que se dé en la opinión pública. Se conoce como relaciones públicas a la ciencia que se encarga de gestionar la comunicación entre una institución y la sociedad, con el objetivo de construir, administrar y mantener su imagen positiva. Se dice que sus orígenes se remontan a la antigüedad, cuando las sociedades tribales intentaban promover el respeto a la autoridad del jefe (Phillips Wilcox 2001 p.4).

El especialista en relaciones públicas Raymond Simon indica en su texto que en la actualidad en los países desarrollados, las empresas lucrativas invierten millones de dólares en esta área, ya con esto las ventas tienden a aumentar, y en instituciones no lucrativas sus servicios son más solicitados, ya que la opinión pública tiene buena perspectiva de la organización (Raymond Simon 1970 p.34-35).

## **2.2 Objetivos de las Relaciones Públicas**

Estas son de suma importancia como ciencias sociales modernas, ya que se ha comprobado que esta actividad ayuda a mejorar la adaptación, convivencia y el ajuste de los individuos de cualquier sociedad que busca el bienestar común de los pueblos.

Por lo tanto, la información que se trasmite a través de las relaciones públicas debe ser verídica para que no carezca de valor, ya que uno de los objetivos primordiales de esto es informar con sinceridad, autenticidad, honestidad, para crear confianza en el público, y de esto dependerá lo negativo o positivo de los resultados de las relaciones públicas.

Según los especialistas de esta rama de la comunicación, se debe tener claro cuándo utilizar las técnicas de las relaciones públicas, ya que estas consisten en informar al público, para que este se convenza de lo que se le desea dar a conocer, por tal motivo se debe luchar para que la información que se traslada sea útil y agradable a la población, y se debe realizar con rectitud y de no ofrecer lo que no se puede cumplir para no engañar al público (Rosales p. 15 s.f. ).

## **2.3 Relaciones Públicas Internas**

Las relaciones públicas se pueden clasificar dentro de una organización en dos tipos: relaciones públicas internas, que son las que se practican con el personal dentro de una organización para establecer una buena comunicación entre los directivos y empleados, para lograr el apoyo de sacar adelante a la entidad en que se está llevando a cabo este acto de comunicación,

Algo que es necesario mencionar, es que al lograr la armonía de los trabajadores se está enviando un buen mensaje a la opinión pública, he aquí la importancia de relaciones públicas internas.

## **2.4 Relaciones Públicas Externas**

Las relaciones públicas conocidas como externas son las que se ponen en práctica con accionistas, propietarios, inversionistas y en general con organizaciones financieras, asimismo son las que se trabajan con clientes actuales o potenciales, proveedores, gobierno y medios masivos de comunicación ( Ríos 1990 p.20).

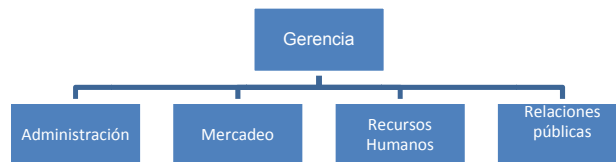
## 2.5 Función de un Departamento de Relaciones Públicas

La función de un departamento de relaciones públicas puede desarrollarse de dos maneras, una de estas puede ser a nivel de staff, que depende de su funcionamiento de las autoridades de la institución, constituyéndose esta como un consejero ó consultor de la misma.

La otra forma es que puede funcionar como un departamento que se ubica directamente dentro de la organización, así como en otros departamentos de la institución, la cual no solicita consejería, sino accionar dentro de la organización para la que trabaja.

El departamento de relaciones públicas puede llevar diferentes nombres, entre las que se puede mencionar: oficina de comunicación, departamento de comunicaciones, secretaría de información, departamento de información y divulgación entre otros nombres, pero su objetivo principal siempre buscará, tener una buena imagen ante la opinión pública de la institución.

### Organigrama de un Departamento de Relaciones Públicas de Forma Lineal



Revistas informativas de Relaciones públicas

## **Capítulo 3**

### **3.1 Breve Historia de la Institución de Bomberos Voluntarios**

Según información encontrada en una página de Internet, existen muchas evidencias históricas que dan fe de que grupos de personas organizadas trabajaban en contra de incendios, pero las pruebas más antiguas de lo que podemos comparar con un cuerpo de bomberos de la actualidad son las que dejaron los romanos.

En el año 2004, arqueólogos alemanes bajo la dirección de Bernd Paeffgen descubrieron en el valle del Rin lo que fue descrito como una bomba de agua de mil 650 años de antigüedad, la cual contaba con un tubo delgado de 1.10 metros de largo, el que inicialmente fue confundido con una lanza, sin embargo, las pruebas posteriores revelaron que se trataba de un conducto de agua similar a una manguera.

La Historia le atribuye el mérito de haber sido el organizador del primer servicio y las primeras brigadas contra incendios de las que se tiene registro a Marco Licinio, una de las personas más ricas de la Antigua Roma en la época de Julio César, cuya fortuna provenía de los bienes raíces y el alquiler de inmobiliario. Esa actividad le sirvió para asegurar que este grupo de personas tuvieran siempre trabajo.

Estos bomberos eran controlados por Craso, quien con su ambición y crueldad no daba la orden de apagar el incendio si el dueño del territorio o construcción no vendía a precio de renta en ese instante. Así, la gente prefería obtener el dinero de la venta a precio injusto, ya que de lo contrario tendrían que quedarse con la casa o parcela quemada en su totalidad.

### **3.2 Datos Históricos de la Fundación de Bomberos Voluntarios**

Textos consultados durante esta investigación sobre la historia del acta de fundación de este cuerpo de bomberos, señalan que esta entidad de socorro nació el 16 de agosto de 1951, y fue fundada por iniciativa del entonces embajador de la República de Chile, Rodrigo González Allendes, quien recibió el apoyo de las siguientes personas: Roberto Álvaro Fuentes, Jorge Toriello Garrido, Pedro Meyer, Héctor Morgan García, Armando Moreno, Adolfo Amado Padilla, Alfonso Sobalvarro, René Schelsinger, Mario Granai, Alfredo Palmieri, Luis Sandoval, Guillermo Estrada Rosa, Oscar Ronaldo Cruz, Eduardo Arriola, César Samayoa Murga y Francisco Rivera.

### 3.3 Fundador de Bomberos Voluntarios



Rodrigo Gonzáles AllendeS, fundador.

Estas personas pertenecían a los sectores de comercio, fuerzas armadas, Ministerio de Educación, Cámara Junior, Asociación de Scouts, Cámara de Comercio, obras públicas, casas de seguros, Asociación de Periodistas, Cruz Roja Guatemalteca, salvamento de incendios y prensa local, dichas entidades de esta época contaban con poder de representatividad en la sociedad.

El Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala rige sus actividades bajo el Decreto Legislativo 81-87, en el cual se establecen de forma clara cuáles son sus principales objetivos, siendo estos combatir incendios, auxiliar a las personas afectadas en incendios, accidentes, desastres naturales, así como hechos de violencia provocados por la mano del hombre.

Este cuerpo de socorro se fundó debido a la necesidad que se tenía en esa época de contar con un grupo organizado para combatir incendios, actividad que anteriormente realizaba la desaparecida Guardia Civil con ayuda de personas particulares, quienes trabajaron en apagar las llamas del histórico siniestro sucedido el 11 de agosto de 1951 en la cocina del restaurante Tony'sSpaghettiHouse, que se ubicaba en la 7ª avenida y 9ª calle de la zona 1 capitalina ([www.dequate.com](http://www.dequate.com)). Aquí nace la idea de formar bomberos Voluntarios.



Bomberos Voluntarios 1953

### 3.4 Desfile Conmemorativo 1962



Desfile de bomberos en 1962.

Fue en 1953 cuando se graduó la primera promoción de elementos bomberiles, quienes se integraron a la Primera Compañía. En 1962 culminaron el curso más de 80 bomberos, con los cuales se llegó a tener 164 integrantes, que eran los que estaban al servicio de la población guatemalteca ante cualquier eventualidad de emergencia (Revista Alarma 1989 p.6).

El primer comandante de la institución fue el coronel Federico Fuentes Girón, quien graduó a la primera promoción, conformada por 64 elementos, el 16 de agosto de 1953 en el Parque Central de la ciudad capital.

Es necesario mencionar que entre los primeros comandantes de esta organización se encuentran el escritor de varias obras literarias guatemaltecas Virgilio Rodríguez Macal quien, junto a Persi Richard, fue de los primeros instructores de este cuerpo de socorro, ya que estas dos personas recibieron el curso de socorristas, el primero en la República de Chile y el otro en México (Revista Alarma 1989 p.4).

También estuvieron al frente de esta comandancia René Barrios Aragón, Julio Roberto Rodas Galicia, Mario Alfonso Tercero Tejada, Manuel Gómez Paz, Carlos Enrique Gil, Manuel Menocal Garbin, Carlos Ramón Galich López (interventor), Héctor Hugo Cabrera Meza, Carlos Lazo Azurdia, Walter Rolando Fuentes González y el actual, César Augusto González Arroyo (entrevista con los excomandantes Mario Tercero y Alfredo Coronado 04-04-13)

### 3.5 Primeros Bomberos Graduados en el país



Primeros apaga fuegos del país.

### 3.6 Sección Motorizada de los Bomberos Voluntarios

Según entrevista realizada el 5 de Abril del 2013, al oficial retirado de bomberos Mario Tercero indica que durante los años de 1963 a 1975 el Cuerpo Voluntario de Bomberos contó con la Sección Motorizada, la cual estaba integrada por alrededor de 20 elementos bomberiles que eran instruidos por agentes motorizados de la desaparecida Policía Nacional, ya que esta entidad era la que les proporcionaba las motos a los socorristas para realizar acrobacias en los desfiles conmemorativos de fiestas patrias, así como en las ferias patronales de los departamentos, donde eran invitados para que realizaran sus presentaciones a bordo de las motocicletas (entrevista con el mayor de los bomberos voluntarios Mario Tercero, 05-04-13).



Bomberos acróbatas en el año 1966.



### **3.7 Servicios Históricos de Bomberos Voluntarios**

Durante su existencia, esta entidad ha servido a la ciudadanía en las emergencias que ha sufrido Guatemala, como en el terremoto del 4 de febrero de 1976, el cual dejó más de 23 mil personas fallecidas y 76 mil heridas, así como alrededor de 3 millones de afectados.

Asimismo se prestó servicio a la población en la tormenta Stan en el 2005, que afectó a más de 900 familias en diferentes puntos de los departamentos de Sololá, San Marcos y Quetzaltenango, también ayudaron a los afectados de los fenómenos naturales Mitch y Agatha, sucedidos en 1998 y 2010, respectivamente (entrevista con el relacionista público Mario Cruz 15-03-13).



Incendio declarado en 1970

### **3.8 Escuela Nacional de Bomberos Voluntarios**

La Escuela Nacional de Bomberos Voluntarios ha estado funcionando desde hace 46 años. En la actualidad está en el kilómetro 18.5, Los Álamos, San Miguel Petapa. Este establecimiento es la encargada de formar a todos los elementos de esta institución que luego estarán al servicio de la población en todo el territorio guatemalteco.

Este centro de enseñanza cuenta con 12 extensiones en los departamentos del país con mayor número de población, ya que es en estos lugares donde hay más demanda de elementos de socorro, esta escuela gradúa a alrededor de 500 bomberos en el transcurso del año, quienes prestan servicio en diferentes puntos de la nación.

### **3.9 Requisitos para ser Bombero**

Los requisitos para ingresar a esta escuela varían según sea la circunstancia de escolaridad del área, ya que en algunos lugares se acepta a los aspirantes con sexto grado de primaria, en otros con tercero básico, así como con diversificado.

El curso de bombero tarda un año, durante el cual se le imparten 22 módulos y se tiene derecho a recuperación en 2, todos se aprueban con una nota mínima de 70 puntos, los cuales se obtendrán en clases teóricas y prácticas.

Solamente se autorizarán dos ausencias debidamente justificadas por escrito.

Entre los cursos que se imparten se encuentran:

1. Historia de institución
2. Formación de bombero
3. Combustión
4. Extintores
5. Mangueras
6. Equipo Misceláneo
7. Escalera
8. Sistema de Bombeo
9. Extinción de Incendios
10. Documentos de Operaciones
11. Técnicos en Urgencias Médicas nivel Básico (TUM)
12. Cabuyería
13. Técnicas de Rapel
14. PRIMAP
15. Equipo Personal de Respiración Aire Comprimido / Equipo de Protección Personal
16. Extricación
17. Sistemas de Comando de Incidentes
18. Riesgos eléctricos
19. Radio transmisiones
20. Natación
21. Orden cerrado
22. Acondicionamiento físico

### **3.10 Uniforme de los Bomberos Voluntarios**

El traje del bombero voluntario es confeccionado especialmente para que el socorrista siempre se sienta cómodo para realizar los esfuerzos que conlleva la preparación teórica y práctica, para poder servir bien en la misión que se le ha encomendado. Las prendas que componen el uniforme tales como el casco, la casaca y las botas o zapatos deben mantenerse en condiciones de buena presentación.

No obstante, hay aspectos que le dan vistosidad al vestuario que utilizan los miembros de esta institución, tales como el monograma y el grado bordados en la parte superior de la manga izquierda, a tres centímetros de la costura

respectiva, y la sardineta en la que se lee la palabra Guatemala, en letras mayúsculas, así como la bandera de Guatemala, así como, el monograma de la institución que se llevan en la manga derecha.

Parte complementaria del uniforme son los gafetes metálicos sobre ambas tapaderas de los bolsillos de la camisa, el del grado que se ostenta y el número de la compañía a la que pertenece del lado derecho y el del nombre y apellidos abreviados del lado izquierdo, los cuales son de metal dorado para oficiales y plateado para galonistas y los sin grado.

Sobre el gafete del lado izquierdo se ostenta una chapa metálica con forma de Cruz de Malta estilizada, de aproximadamente 2.4 centímetros de diámetro que tiene grabados en sus extremos superior izquierdo e inferior derecho dos pitones cruzados, un hidrante, dos hachas cruzadas, una escalera y garfio, los cuales están cruzados, en el círculo blanco del centro se lee: Cuerpo Voluntario de Bomberos, Guatemala, y en el círculo amarillo central aparece el escudo de la institución, los oficiales usan chapa dorada y los galonistas y bomberos sin grado, plateada.

Cuando el uniforme es de una sola pieza se llama overol y es usado en la actualidad por la patrulla de rescate, es anaranjado intenso sostenido en la cintura por un cincho. Cuando el traje es de dos piezas se denomina de presentación, igualmente sostenido por medio de un cincho negro. Solo los oficiales están autorizados para usar cincho blanco. Como es fácil comprender, la diferencia jerárquica se establece por el grado respectivo, bastando para el caso dar un simple vistazo al brazo izquierdo del individuo.

Además el uniforme cuenta con el casco negro, en cuya parte frontal aparecen uniformemente las palabras voluntario, al centro la insignia del grado, que tiene que ser igual a la que aparece en el uniforme, y en la base la palabra bombero, galonista, oficial o mayor, según sea el grado que tenga el elemento que porta el traje de bombero.

El uniforme de diario consta de dos piezas: pantalón en tela color negro con satuche amarillo, de tipo recto y camisa en tela blanca, con dos bolsas con tapadera a cada lado de la abotonadura, con dos jaretas con botón falso en el extremo cercano al cuello; abotonadura en blanco, manga corta y cuello normales ([www.historiadebomberosvoluntarios.com](http://www.historiadebomberosvoluntarios.com))

### 3.11 Fotos de Uniforme



Uniforme de 1970

### 3.12 Credo del Bomberos Voluntario

Creo en la alta dimensión de la trilogía; Disciplina-Honor-Abnegación, como normas fundamentales de mi conducta dentro y fuera de ejercicio de mi profesión.

Creo en el juramento que me obliga a servir desinteresadamente, y en el sagrado nombre de Bombero Voluntario que ostento.

Creo en el cumplimiento del deber como el bien supremo de mis actos, enmarcados dentro de la hermosa trilogía que es mi escudo, mi norte y mi antorcha.

Creo en la sencillez de mi trabajo, y en la grandeza de la satisfacción espiritual que me produce.

Creo en la capacidad de amar con nobleza, atributo primario que aflora en mi entrega física y espiritual en defensa de mis semejantes.

Creo en Dios como la fuerza suprema que me alienta, cuando de mis actos depende la paz espiritual, el resguardo físico y aún la vida de quienes a mi acuden.

Creo en mis manos, en mi razón, y en mi mente, porque conjugándolas labro con ellas un poco de felicidad para los necesitados.

Creo en la solidaridad de mi gremio. La aliento y la practico, porque ella es la base de sustentación de la institución a la que pertenezco y resguardo de mi propia vida.

Creo en la verdad de que servir a la comunidad, es la forma más efectiva de proyectar la bondad del espíritu humano.

Creo en que, aún acosado por el materialismo que me rodea servir a mi patria por estos carriles, es la decisión más acertada de mi vida.



Hidrante se agua

### 3.13 Himno del Bomberos

#### Himno Del Bombero Voluntario

Con Disciplina,

Con Sacrificio

Poniendo El Alma y Corazón,

Sirve El Bombero

Que es Voluntario

Esta a la Vista su Abnegación.

Y Así Recibe la Humanidad,

Del Voluntario Su Cara Labor

Que con Coraje y Valor de Verdad,

Combate el Fuego con Valor.

Adelante.....Voluntarios

Guatemaltecos Por Nuestro Honor,

Bomberos con Heroísmo

Hagamos Patria con Amor.

Letra: Luis Alfonzo Herrera  
Música: Esteban Guerra Avalos  
Música: Rafael García Reynolf

### **3.14 Bomberos fallecidos en Cumplimiento del Servicio**

Derivado de la naturaleza de la institución, durante su historia se han contabilizado 17 elementos fallecidos en servicio, ellos son:

Fundador Rodrigo Gonzales Allendes

Capitán de bomberos Guillermo Arturo Liuti Mancilla

Cabo de bomberos Carlos Eduardo Sandoval

Cabo de bomberos Hugo SicajáPatzán

Teniente de bomberos Francisco Alvarado Matamba

Bombero Rodolfo Augusto Gómez Chávez

Bombero Wallis Ruperto Godoy

Oficial de bomberos German Elías Honorato

Galonista Juan Francisco Ramírez

Galonista Darwin René Soto Fuentes

Bombero Norberto Solís

Bombero Roberto Choc

Galonista Emilio Douglas Cobar Contreras

Bombero Francela Campos

Bombero Alexander Kroll

Oficial de bomberos Ricardo Arturo Cermeño Garay

Bombero Carlos Monterroso López

Bombero Eluvia Janeth Ramírez Nájera

Mayor de bomberos Walter Rolando Fuentes González

Mayor de bomberos Gustavo Lang

### 3.15 Base legal

El lema de los integrantes de este cuerpo de socorro a lo largo de su historia ha sido: Disciplina, Honor y Abnegación, y esto es amparado bajo el Decreto 81-87, el cual se refiere a la fecha de fundación de los Bomberos Voluntarios, quienes el 16 de agosto de cada año celebran el aniversario de esta entidad.

#### **Disciplina**

Actitud para acatar las normas, protocolos, lineamientos y procedimientos que rigen las actividades que realiza la organización.

#### **Honor**

Cualidad para comportarse apropiadamente ante el deber.

#### **Abnegación**

Actitud voluntaria para ayudar a las personas sin esperar nada a cambio.



Desfile de aniversario



Personal femenino



### **3.1.1 Misión**

El Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala es una entidad de servicio social, no lucrativa, descentralizada con funciones propias y objetivos definidos y específicos de prestar sus servicios a la población guatemalteca en forma ininterrumpida las 24 horas, los 365 días del año, socorriendo a quien lo necesite con el objetivo de salvaguardar vidas y proteger bienes, a través de la prevención y atención de emergencias, sean naturales o provocadas, buscando minimizar el impacto social y económico generado por estas calamidades

### **3.1.2 Visión**

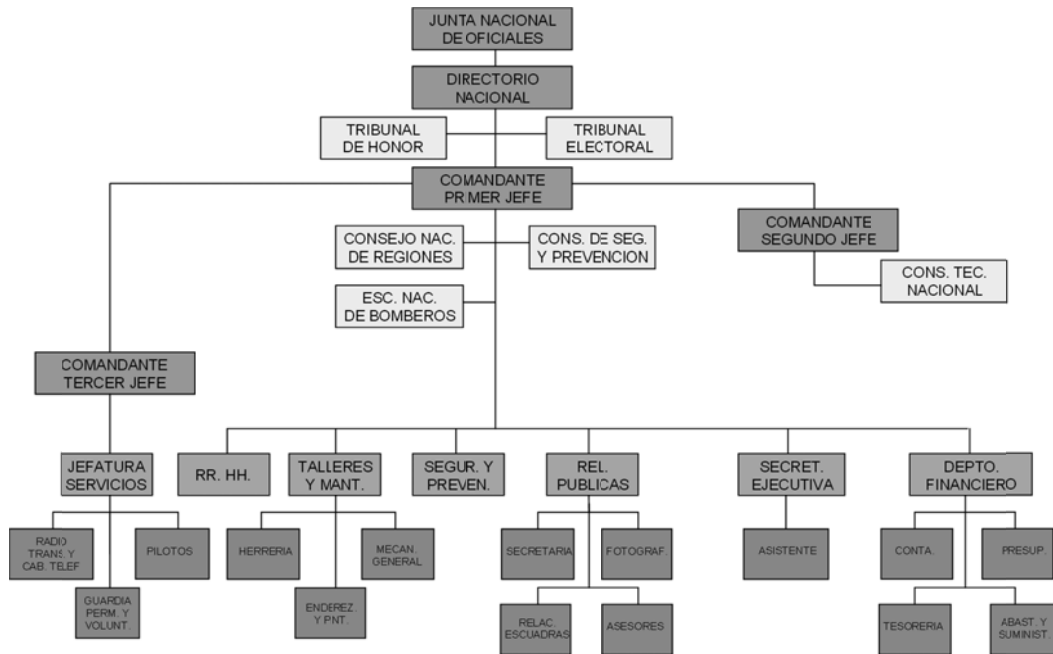
Reducir el número de percances, accidentes u otros incidentes a través de la prevención, prestar atención a las emergencias y desastres en todo el territorio nacional con el profesionalismo ético de las mujeres y hombres que conforman la entidad como un equipo capaz de asistir cualquier contingencia e integrado con la comunidad en la construcción de una convivencia segura, y que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de los guatemaltecos.

### **3.1.3 Organización**

En cuanto a la organización de sus autoridades, ésta ha estado conformada por su directorio nacional, que se compone de juntas de oficiales que representan a las diferentes compañías, y estas están regidas por un jefe, un tesorero y un secretario, quienes son las autoridades donde hay presencia de este cuerpo de rescate.

En la actualidad, esta institución cuenta con 131 compañías en todo el territorio nacional, así como con 5 mil 400 elementos, de los cuales 512 son permanentes y 4 mil 488 prestan su servicio como voluntarios, entre los que hay bomberos, médicos, paramédicos, hombres rana, equipos de rescate, etcétera. Todos estos trabajan turnos de 24 horas en dos escuadras clasificadas en A y B y trabajan bajo la dirección del comandante César Augusto González Arroyo, así como por sus respectivos oficiales, en todo el país se tiene inventario de 1050 vehículos al servicio de la población entre las que están motobombas, ambulancias, patrullas de rescate motos de playa y lanchas para rescates acuáticos. (entrevista en estación central de este cuerpo de socorro con el relacionista público Mario Cruz 15-03-13).

### 3.1.4 Organigrama



Fuente: Departamento de Recursos Humanos Bomberos Voluntarios



Directorio Nacional de Bomberos Voluntarios

### 3.1.5 Presupuesto

Durante la existencia de este cuerpo de rescate, el Gobierno central otorga presupuesto anual de alrededor de 50 millones de quetzales para cubrir las necesidades de esta institución, cuya cantidad es autorizada en su momento por el Congreso de la República, el cual proviene del presupuesto de ingresos y egresos de la nación.

<b>BENEMÉRITO</b>
<b>CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA.</b>

<b>PRESUPUESTO POR RENGLÓN</b>
--------------------------------

11200037	BENEMÉRITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA	ASIGNADO
<b>000</b>	<b>SERVICIOS PERSONALES</b>	
<b>011</b>	PERSONAL PERMANENTE	5,610,012.00
<b>012</b>	COMPLEMENTO PERSONAL AL SALARIO DEL PERSONAL PERMANENTE	2,466,600.00
<b>013</b>	COMPLEMENTO POR ANTIGÜEDAD AL PERSONAL PERMANENTE	223,620.00
<b>015</b>	COMPLEMENTOS ESPECÍFICOS AL PERSONAL PERMANENTE	8,504,400.00
<b>021</b>	PERSONAL SUPERNUMERARIO	1,065,220.00
<b>022</b>	PERSONAL POR CONTRATO	503,880.00
<b>024</b>	COMP. PERSONAL AL SALARIO DEL PERSONAL TEMP.	612,000.00
<b>025</b>	COMP. POR ANTIGÜEDAD AL PERSONAL TEMPORAL	43,680.00
<b>027</b>	COMP. ESPECÍFICOS AL PERSONAL TEMPORAL	2,142,000.00
<b>051</b>	APORTE PATRONAL AL IGSS	2,095,740.00
<b>055</b>	APORTE PARA CLASES PASIVAS	1,964,142.00
<b>061</b>	DIETAS	16,800.00
<b>063</b>	GASTOS DE REPRESENTACIÓN EN EL INTERIOR	7,200.00
<b>071</b>	AGUINALDO	1,618,786.00
<b>072</b>	BONIFICACIÓN ANUAL (BONO 14)	1,618,786.00
<b>073</b>	BONO VACACIONAL	102,000.00
	<b>TOTAL</b>	<b>28,594,866.00</b>
<b>100</b>	<b>SERVICIOS NO PERSONALES</b>	
<b>111</b>	ENERGÍA ELÉCTRICA	1,000,000.00
<b>113</b>	TELEFONÍA	1,045,193.00
<b>114</b>	CORREOS Y TELÉGRAFOS	5,000.00
<b>121</b>	DIVULGACIÓN E INFORMACIÓN	105,000.00
<b>122</b>	IMPRESIÓN, ENCUADERNACIÓN Y REPRODUCCIÓN	190,000.00
<b>131</b>	VIÁTICOS EN EL EXTERIOR	200,000.00
<b>133</b>	VIÁTICOS EN EL INTERIOR	300,000.00
<b>141</b>	TRANSPORTE DE PERSONAS	250,000.00
<b>162</b>	MANT. Y REP. DE EQUIPO DE OFICINA	50,000.00
<b>165</b>	MANT. Y REP. DE MEDIOS DE TRANSPORTE	2,278,293.00
<b>166</b>	MANT. Y REP. DE EQUIPO PARA COMUNICACIONES	150,000.00
<b>171</b>	MANT. Y REP. DE EDIFICIOS	1,150,000.00
<b>174</b>	MANT. Y REP. DE INSTALACIONES	125,000.00
<b>182</b>	SERVICIOS MÉDICO-SANITARIOS	56,000.00

183	SERVICIOS JURÍDICOS	70,000.00
184	SERV. ECONÓMICOS, CONTABLES Y DE AUDITORÍA	140,000.00
185	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN	54,000.00
189	OTROS ESTUDIOS Y/O SERVICIOS	88,900.00
191	PRIMAS Y GASTOS DE SEGUROS Y FIANZAS	590,000.00
196	SERVICIOS DE ATENCIÓN Y PROTOCOLO	125,000.00
197	SERVICIOS DE VIGILANCIA	15,000.00
	<b>TOTAL</b>	<b>7,987,386.00</b>
200	<b>MATERIALES Y SUMINISTROS</b>	
211	ALIMENTOS PARA PERSONAS	459,350.00
233	PRENDAS DE VESTIR	1,020,180.00
241	PAPEL DE ESCRITORIO	76,500.00
243	PRODUCTOS DE PAPEL O CARTÓN	10,200.00
253	LLANTAS Y NEUMÁTICOS	1,351,300.00
261	ELEMENTOS Y COMPUESTOS QUÍMICOS	40,000.00
262	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	3,000,288.00
266	PRODUCTOS MEDICINALES Y FARMACÉUTICOS	61,900.00
267	TINTES, PINTURAS Y COLORANTES	74,830.00
282	PRODUCTOS METALÚRGICOS NO FÉRRICOS	2,150.00
283	PRODUCTOS DE METAL	1,485.00
284	ESTRUCTURAS METÁLICAS ACABADAS	32,400.00
286	HERRAMIENTAS MENORES	525.00
289	OTROS PRODUCTOS METÁLICOS	3,750.00
291	ÚTILES DE OFICINA	9,335.00
292	ÚTILES DE LIMPIEZA Y PRODUCTOS SANITARIOS	9,580.00
295	ÚTILES MENORES MÉDICO-QUIRÚRGICOS Y DE LAB.	102,300.00
296	ÚTILES DE COCINA Y COMEDOR	10,550.00
297	ÚTILES, ACCESORIOS Y MATERIALES ELÉCTRICOS	50,400.00
298	ACCESORIOS Y REPUESTOS EN GENERAL	2,992,505.00
299	OTROS MATERIALES Y SUMINISTROS	24,300.00
	<b>TOTAL</b>	<b>9,333,828.00</b>
400	<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	
411	AYUDA PARA FUNERALES	20,000.00
413	INDEMNIZACIONES AL PERSONAL	200,000.00
415	VACACIONES PAGADAS POR RETIRO	80,000.00
456	SERVICIOS GUBERNAMENTALES DE FISCALIZACIÓN	143,000.00
	<b>TOTAL</b>	<b>443,000.00</b>
900	<b>ASIGNACIONES GLOBALES</b>	
991	CRÉDITOS DE RESERVA	3,640,920.00

Fuente:  
Departamento  
contabilidad  
Bomberos  
Voluntarios

### **3.1.7 Breve Historia de las Relaciones Públicas en General**

Según textos que se refieren a relaciones humanas y públicas, esta profesión tiene sus orígenes en tiempos de la antigüedad, cuando los reyes, emperadores, monarcas, príncipes y demás altas autoridades de los pueblos las utilizaron para guardar la comunión de los pueblos y mantenerse sin problemas en el poder.

Una muestra de esto es que los griegos las desarrollaron en el campo de la política, pues conocían a perfección la técnica de la propaganda y la información de los fenicios, debido a la necesidad que se tenían de los muestreos de opinión pública.

Otra cultura que las utilizó en el campo de la política fue la romana, ya que en esta se decía que la voz del pueblo es la voz de Dios, dándole así mayor importancia a este acto, ya que mantener una buena opinión pública de las multitudes ayudaba a conservar los puestos de gobierno ( Rosales p-11-38 s.f.).

Por lo tanto, debido a la importancia de lo que se refiere a las relaciones públicas durante la historia de los pueblos, durante la invasión de Napoleón Bonaparte al pueblo de Egipto, este utilizó un periódico en el que daba a conocer sobre su poderío a los elementos de su ejército, que lo llegó a considerar un gran líder, debido a la imagen que se creó a través de sus discursos enviados por el medio informativo (Carlos Franco 2002 p-12).

Asimismo, Jorge Ríos indica que otras teorías señalan que la primera persona que utilizó el término de relaciones públicas en su discurso fue el abogado Dorman Eaton, lo cual expuso en su acto de graduación en la universidad de Yale, hecho sucedido en el año de 1882.

Algunos autores de textos que enseñan sobre relaciones públicas indican que Ivi Lee es considerado uno de los padres de esta profesión, pues fundó la primera oficina de publicidad en Estados Unidos en los años 1902 y 1903. Un dato importante es que Lee también era consejero del hombre más rico del mundo de esa época. Otro que es considerado creador de esta disciplina es Edwar Bemays, quien fundó una oficina de relaciones públicas en 1919, asimismo fue en el año de 1936 cuando se creó el Instituto de Relaciones Públicas en esta nación (Ríos 1978 p.20).

### **3.1.8 Origen del Departamento de Relaciones Públicas de Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Guatemala**

Debido a la necesidad de dar a conocer a la opinión pública los servicios que se han prestado sin costo alguno en casos de emergencias de Bomberos Voluntarios, es que nace la oficina de prensa de esta entidad en el año de 1963.

Esto sucede cuando inicia el trabajo en la estación central de esta entidad, el periodista Mario Alfonso Tercero, cuyo objetivo era y es en la actualidad poner en práctica las relaciones públicas, tanto internas como externas, con las cuales a lo largo de la existencia esta oficina ha informado de lo que sucede en este cuerpo de bomberos.

Según lo indicado por mayor de bomberos Mario Tercero esta labor la principio con la asistencia del fotógrafo Ricardo Bin Gómez, quien se encargó de documentar las emergencias que se dieron en aquel año, así como en los posteriores de cuando estuvieron al frente de la oficina de información de este cuerpo de socorro (entrevista con el fundador de este departamento Mario Tercero, realizada el 04-04-13).

En la actualidad no se cuenta con textos que den más información sobre la historia de este departamento de relaciones públicas, por tal razón se acudió a la oficina del mayor de bomberos y ex relacionista público William de León, quien aseguró que este lleva alrededor de 50 años de estar ubicado en la 1ª avenida 18-97 de la zona 3 de ciudad Guatemala,

Y es en esta dirección donde se ha recibido la información de los servicios de emergencias que han sido prestados por esta institución de socorro, desde que ha estado laborando, ya que su misión ha sido mantener informada a la opinión pública a través de los medios de comunicación social.

Por lo tanto, el entrevistado manifiesta que desde que se formó este departamento, han estado a cargo más de 12 personas que han laborado como relacionistas públicos, de los cuales la mayoría ya están retirados del servicio, algunos más han fallecido debido a su avanzada edad. Entre quienes han tenido a su cargo la oficina de prensa de este lugar, se puede mencionar a Romeo Mendoza Pinelo, Jaime Paniagua, Alfredo Iriarte, Miguel Ángel García Salas, Vinicio Méndez (el comediante guatemalteco "Taco"), Abelardo Díaz, Víctor Gómez, Emilio Nájera, William de León, entre otros.

### 3.1.9 Funcionamiento de las Relaciones públicas

Este departamento cuenta con archivos de los servicios de emergencia que prestan en sus 131 compañías, entre los que se encuentran videos filmados en emergencias que datan desde los años de 1980, cuando se empezó a usar este tipo de material filmico, asimismo en sus bodegas se tienen guardadas cámaras fotográficas en formato de 35mm con pedestales, cámaras filmadoras de video VHS, equipo que servía para documentar la información de los servicios que se prestaban a nivel nacional.

Por lo tanto, al continuar con la búsqueda de información sobre este departamento de divulgación, en la Revista Alarma se da a conocer sobre algunas de las formas de trabajar de la oficina de relaciones públicas en años pasados, donde indica que en este lugar se tenía un laboratorio de revelado fotográfico para obtener las fotos que se publicaban en los periódicos de la época, cuyo material se distribuía junto al boletín que a diario se emitía con las emergencias sucedidas de las 24 horas.

Esta información se llevaba a los diferentes medios de comunicación en motocicletas de la empresa Bensi mensajeras, formado solo por mujeres, también eran difundidas en los radioperiódicos, entre los que se pueden mencionar: El Debate, El Palpitar del Pueblo, Comando Informativo, Radio Prensa, Diario del Aire, El Patriota, Radio Panamericana; así como los medios escritos Diario El Gráfico, La Hora y Prensa Libre, actividad que aún se realiza con los medios de información que funcionan en la actualidad (Revista Alarma 1989, p.20).

En la época actual el Departamento de Relaciones Públicas de esta institución está conformado por una secretaria, dos relacionistas titulares, dos fotógrafos y camarógrafos, quienes son encargados de documentar la información de los servicios que presta a diario este cuerpo de bomberos, los titulares son Mario Cruz y William González y los suplentes Sergio Vásquez y Mariano Laz, Julio Sanchez quienes trabajan en escuadras A y B y realizan turnos de 24 horas cada grupo.

Estos voceros son apoyados por un grupo de más de 30 bomberos reporteros, que sirven voluntariamente en esta oficina de prensa en sus días de descanso, para apoyar en la recopilación de información que surja en cada jornada de labores (entrevista con el relacionista público William González 08-03-2013).



Oficina de Relaciones públicas

### **3.1.10 Experiencias Personales Dentro de la Institución de Bomberos Voluntarios**

Uno de los compromisos que debe tener cualquier ciudadano guatemalteco es la vocación de servicio a la comunidad, ya que en nuestro país son muchas las necesidades que existen entre la población en general, en especial las que se originan ante una emergencia, ya sea esta natural o provocada por mano del hombre.

Por tal razón, como guatemalteco comprometido con el servicio social hacia la población, en abril del 2012 tomé la decisión de ingresar al curso básico de bomberos voluntarios para periodistas, que se inició el 15 de marzo y finalizó el 15 de agosto de ese mismo año tardando este alrededor de 5 meses, en esa fecha nos graduamos 17 periodistas, a quienes dicha institución nos incorporó al Departamento de Relaciones Públicas de este cuerpo de socorro.

Desde esa fecha nos encontramos activos en esta entidad prestando servicio voluntario a la comunidad, trabajando en ese departamento de comunicación, donde se documentan los servicios de emergencias cubiertas por bomberos voluntarios de todo el territorio nacional durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

Otro de los servicios que se realizan en esta oficina es extender certificaciones de las emergencias a personas que, por cualquier razón, las necesitan como constancia en trámites personales. Estas no tienen ningún costo.

Asimismo, en el turno de 24 horas que cada relacionista público hace, se elabora un boletín de prensa de todas las emergencias cubiertas, este es acompañado de fotografías, audio y videos, los cuales son entregados al momento de ser solicitados por los medios de comunicación social para su publicación.

Para realizar este trabajo contamos con un vehículo identificado con los logotipos de la institución, y es utilizado para desplazarse a cualquier lugar donde se esté produciendo la emergencia para poder documentar de forma personal lo que esté sucediendo en el servicio que se presta.



### **3.1.11 Definiciones de los Términos usados por Bomberos .**

Debido a la importancia de los servicios que esta institución de bomberos presta en emergencias por violencia, desastres naturales, incendios, a continuación se dan algunos conceptos de estos términos.

#### **Emergencia**

Según el diccionario de la Real Academia Española, emergencia significa suceso o accidente que sobreviene o también situación de peligro que requiere una acción inmediata. Según la asociación médica Americana, es lo que se refiere a una situación urgente que pone en peligro inmediato la vida del paciente o la función de un órgano ([www.rae.com](http://www.rae.com) 12-03-13).

#### **Desastres Naturales**

La palabra desastre proviene del latín dis (separación) y de astro (estrella) haciendo referencia a fenómenos astrológicos anormales, que los antiguos romanos tomaban como el aviso del acercamiento de grandes males, el desastre es la secuela gravemente negativa de un hecho catastrófico que provoca pérdidas de gran intensidad, en personas, cosechas, animales, industrias u otros bienes valiosos, estos pueden ser de carácter natural, como sucede con los terremotos, los rayos que ocasionan incendios, una avalancha de nieve, una erupción volcánica o inundaciones, en cuyo caso recibe el nombre de desastre natural. Estos también pueden suceder por la acción humana, como sucede en casos de incendio producido por la mano del hombre, cuyo producto son las pérdidas materiales y en algunos casos hasta humanas ([www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com) 12-03-13).

#### **Violencia**

Según la página electrónica definiciones ABC, esta palabra se deriva del latín *violentiā*, y esto es la cualidad de una acción violenta y, efecto de violentar o violentarse. Lo violento, por su parte, es aquello que está fuera de su natural estado, situación o modo; que se ejecuta con fuerza, ímpetu o brusquedad, o que se hace contra el gusto o la voluntad de uno mismo.

La violencia, por lo tanto, es un comportamiento deliberado que puede provocar daños físicos o psíquicos al prójimo. Es importante tener en cuenta que, más allá de la agresión física, la violencia puede ser emocional mediante ofensas o amenazas. Por eso la violencia puede causar tanto secuelas físicas como psicológicas.

Existen muchas teorías acerca de la violencia, y entre ellas destaca la conocida como Triángulo de la Violencia, que fue desarrollada por el sociólogo noruego Johan Galtung, uno de los expertos más importantes en materia de conflictos sociales y de la paz ([www.definicionesabc.com](http://www.definicionesabc.com)).

## **Departamento**

El término departamento proviene del francés *departement*. En su sentido más amplio, la palabra hace referencia a cada una de las partes en que se divide un territorio, un edificio, empresa, institución o entidad.

## **Voluntario**

Persona que hace alguna acción de forma espontánea, voluntaria y no por obligación, ó que presta algún tipo de servicio de ayuda voluntaria.

Persona que se ofrece a hacer un trabajo u otra cosa sin estar obligada a ello. Soldado que hace el servicio militar antes de que le corresponda hacerlo por su edad o por cualquier otro motivo.

## **Ciudad**

Se designa con el término de ciudad a aquella área urbana que tiene una alta densidad poblacional, y en la cual predominan fundamentalmente los servicios y las industrias, oponiéndose ciertamente a las actividades de tipo agrícola que se realizan en las regiones rurales.

## **Incendio**

Incendio (del latín *incendĭum*) es el fuego de grandes proporciones que destruye aquello que no está destinado a quemarse. El surgimiento de un incendio implica la ocurrencia de fuego fuera de control, con riesgo para los seres vivos, las viviendas y cualquier estructura ([www.definicionesabc.com](http://www.definicionesabc.com) 10-03-13).

### **3.1.13 Conclusiones**

Debido a la información que se recopiló en esta investigación, se pudo identificar lo necesario que es que toda organización de tipo formal, contar con un Departamento de Relaciones Públicas, para dar a conocer información dentro de esta y a la población en general.

Por el papel importante que juega el Cuerpo Voluntario de Bomberos dentro de la sociedad guatemalteca, en la investigación se logró detectar la necesidad que tiene el Departamento de Relaciones Públicas de contar con la capacitación de su personal, tanto en el manejo de equipo para recopilar información, así como para obtener conocimientos didácticos en la redacción de sus boletines informativos.

También se debe mencionar que la capacitación a los relacionistas públicos, la cual debe ser en todo el territorio nacional, ya que es de todas las compañías de esta institución de donde se manda la información a la sede central para su divulgación, siendo necesaria que esta se recopile con el mayor número de detalles necesarios.

En el recorrido que se realizó por la oficina de información de esta entidad se pudo observar que también se hace necesario actualizar periódicamente el equipo que se utiliza para recopilar la información que se divulga.

Otra de las carencias que se observaron al realizar esta investigación, es la falta de vehículos apropiados para desplazarse hacia lugares donde se generan los hechos que se necesita documentar.

Esta institución de bomberos, durante sus 62 años de existencia, ha generado información que no está documentada en textos que den fé de lo sucedido.

Otra necesidad que se encontró en el recorrido investigativo que se realizó, es que se debe contar con bodegas para resguardar los archivos de los servicios prestados. , ya que estos cada día aumenta su número.

Así mismo se concluye sobre la importancia que representa, la realización de este tipo de documentos, con información de entidades de servicio social hacia la población y en especial de Bomberos Voluntarios.

### **3.1.14 Recomendaciones**

Al Directorio Nacional de Bomberos Voluntarios, se recomienda que se debe fortalecer el departamento de Relaciones Públicas de Bomberos Voluntarios, y esto con mayor asignación presupuestaria, de fondos provenientes de las autoridades gobierno, y esto para poder comprar equipo de cámaras fotográficas, de video, de audio entre otras herramientas , así como equipo de cómputo que se necesita actualizar cada año , lo cual ayudara documentar los servicios que prestan a diario en todo el territorio nacional.

Se recomienda, al personal de capacitación organizar cursos de redacción periodística, ortografía, así como de locución, ya que al trasladar la información por los medios de comunicación social, esta debe de ser objetiva, clara y concisa, actividad que se debe realizar con los relacionistas públicos de esta entidad a nivel nacional.

Que coordine con los docentes de la institución, para que se realice un documento con información básica sobre la forma de elaborar los boletines informativos, los cuales deben de contener lo relacionado a géneros periodísticos, ya que para cada medio se da información escrita, televisiva y auditiva, ya que las necesidades son diferentes.

Se recomienda a los encargados de la sección de vehículos de este cuerpo de socorro , se le debe de asignar a esta oficina de información, un automotor adecuado que este en perfectas condiciones, para poderse desplazar en cualquier momento, a cualquier parte del país en donde se necesite la presencia de los relacionistas públicos.

Se recomienda los encargados del departamento de informática, elaborar un nuevo archivo físico y digital para resguardar la información que se tiene de esta institución de socorro.

Es recomendable a la jefatura de recursos humanos elaborar una lista de requisitos, que se deben de llenar por los interesados en servir a la población a través de las relaciones públicas de esta entidad, ya que es por medio estas, en donde se pone de manifiesto la imagen de la institución.

No obstante, se recomienda a los encargados de la oficina de información, que se debe de contar con personal suplente para el trabajo de relacionista público, ya de suscitarse una emergencia a nivel nacional, será necesario trasladar a personal cualquier parte del territorio guatemalteco.

Se recomienda, crear una biblioteca con material didáctico relacionado a la institución, para que este a la disposición del público en general, y de esta forma, pueda ser consultada por sus visitantes, así como, de su personal.

Al directorio nacional autorizar actividades de recaudación de fondos únicamente en grupos de varios elementos para que no se aprovechen personas ajenas a la institución.

## Referencias Bibliográficas

- 1- Díaz Oscar, Revista Alarma (16-08-1989 p-04-25) Tipografía Nacional.
- 2- Diccionario Biográfico de Guatemala (2004 p.34 s.f).
- 3- Franco Carlos, tesis La investigación aplicada a relaciones públicas (01-08-2012, p.14-20).
- 4- García Manuel, Las relaciones públicas, editorial Ágata, Madrid 1,999).
- 5- Gil Carlos Enrique, Mi paso por Bomberos de Guatemala. Editorial Tipografía Nacional (2007 p.85 s.f).
- 6- Lemus Ricardo Benito, tesis Relaciones públicas bomberos municipales (2012)
- 7- Philips Lesly, López Castro Juan, Manual de relaciones públicas, s.f.
- 8- Francisco, Ediciones Martínez Roca 1997
- 9- Jean Marie Domenach, La violencia y sus causas 1981, editorial de la Unesco 1981
- 10- Szalay Ríos Jorge, Relaciones públicas su administración en las organizaciones, editorial Trillas, México 1972
- 11- Wilcox Dennis, Relaciones públicas estrategias y tácticas. Editorial Pearson Educación, S.A., Madrid (2001)
- 12-Rosales Leonor, Relaciones humanas y públicas 1995, Caracas Venezuela
- 13- Simon Raymond, Perspectivas de las relaciones públicas, editorial Diana, México 1970
- 14- Revista RRPP de bomberos voluntarios, , (2012 p.3 y 4)

## **e- grafías**

16- e-grafía [www.dequate.com](http://www.dequate.com) (24-03-2013)

17- e-grafía [www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com) (22-03-13)

## **Entrevistas realizadas**

18- Entrevista realizada al bombero Emilio Nájera, el 23 de marzo de 2013.

19- Entrevista realizada al bombero Mario Cruz, realizada el 8 de marzo de 2013.

20- Entrevista realizada al mayor de bomberos William de León, el 3 de marzo del 2013.